

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Medicinsk afdeling

Regionshospitalet Randers

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..... | 96 |
| | 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: | 191 |
| Afdelingens svarprocent: | 48% |

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

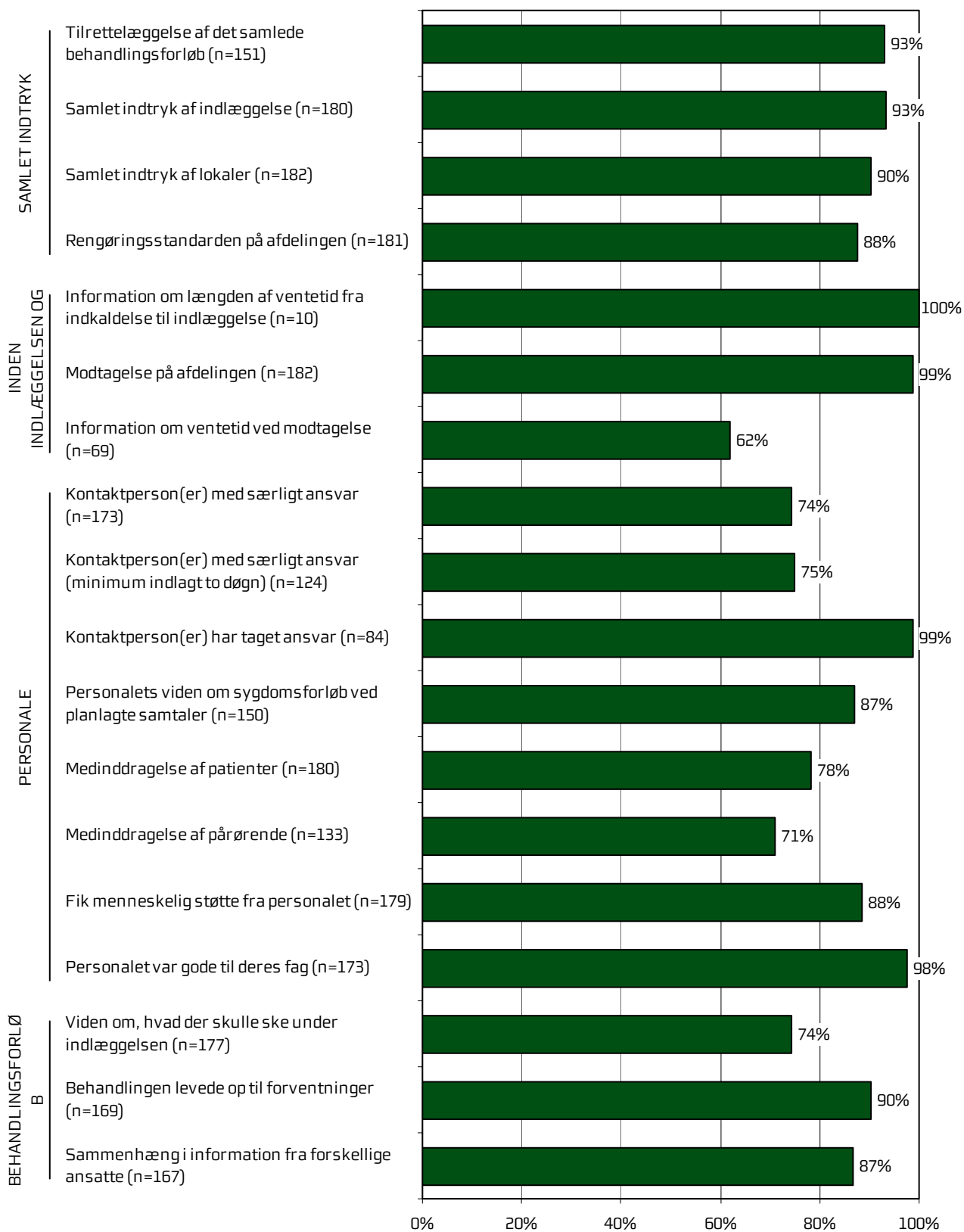
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

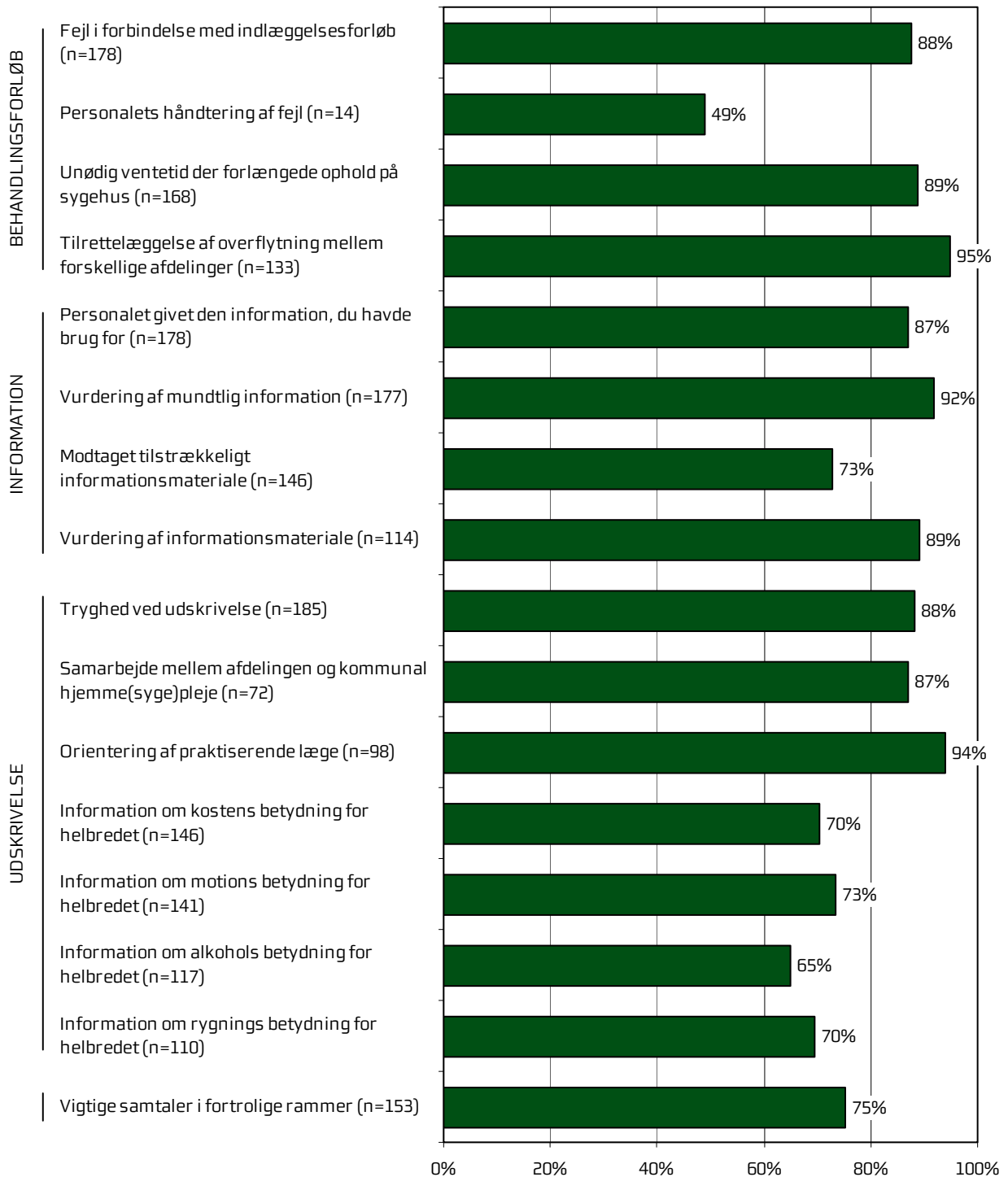
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Medicinsk Afdeling M

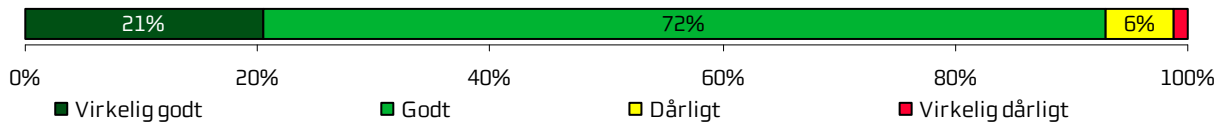
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

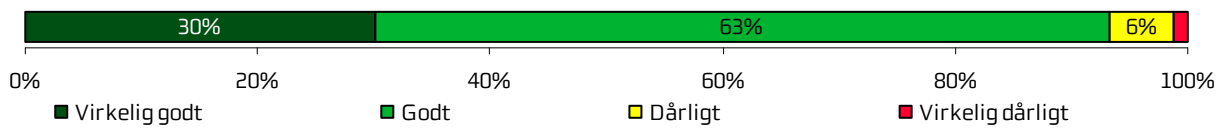
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

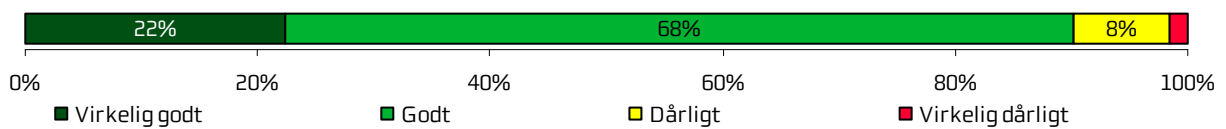
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=151)



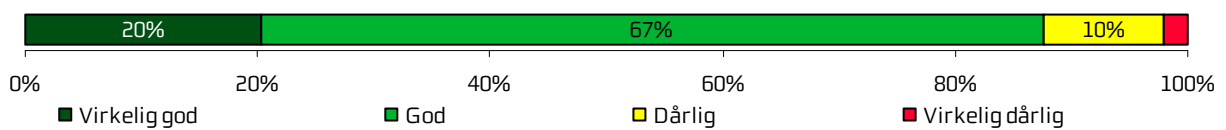
Samlet indtryk af indlæggelse (n=180)



Samlet indtryk af lokaler (n=182)



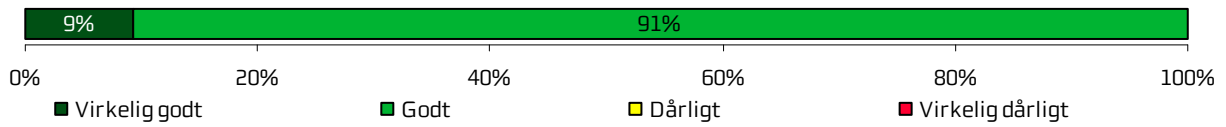
Rengøringsstandard på afdelingen (n=181)



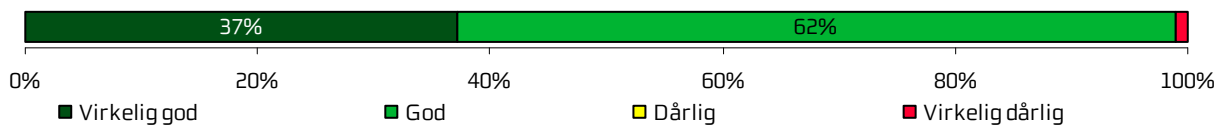
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93 % | 91 % | 93 % | 97 % | 82 % * | 87 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 93 % | 92 % | 93 % | 96 % | 85 % * | 88 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 90 % | 89 % | 93 % | 94 % | 88 % | 91 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 88 % | 86 % | 91 % | 97 % * | 89 % | 91 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

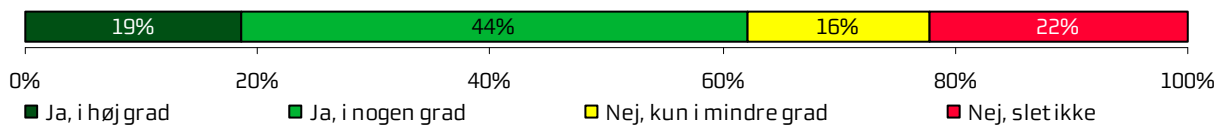
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=182)



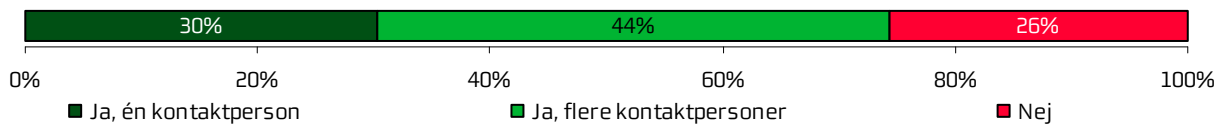
Information om ventetid ved modtagelse (n=69)



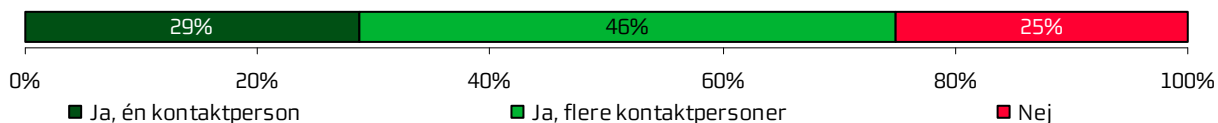
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|-------|--------|-------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 100 % | 100 % | 100 % | 99 % | 93 % | 96 % * |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 99 % | 94 % * | 97 % | 95 % * | 93 % * | 94 % * |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 62 % | 59 % | 76 % | 71 % | 61 % | 64 % |

Personale

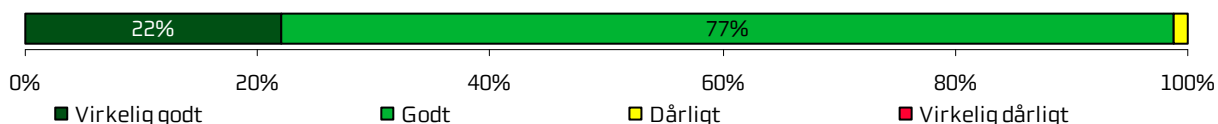
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=173)



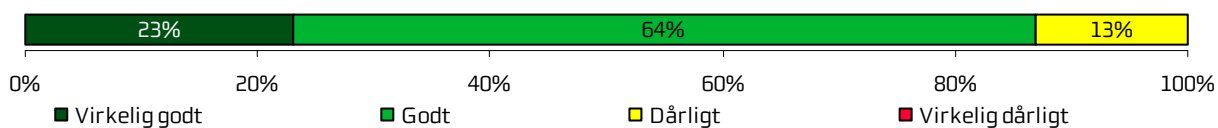
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=124)



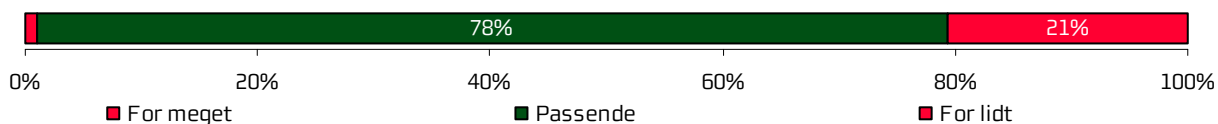
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=84)



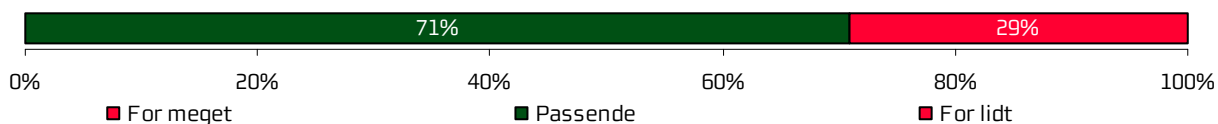
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=150)



Medinddragelse af patienter (n=180)



Medinddragelse af pårørende (n=133)



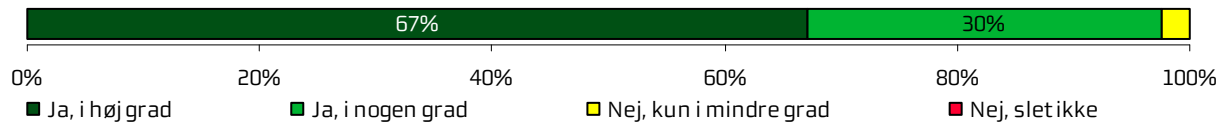
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=179)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 74 % | 72 % | 77 % | 89 % * | 75 % | 78 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 75 % | 70 % | 78 % | 86 % | 59 % | 71 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 99 % | 98 % | 97 % | 100 % | 92 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 87 % | 83 % | 91 % | 100 % * | 85 % | 90 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 78 % | 82 % | 82 % | 96 % * | 74 % | 84 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 71 % | 73 % | 84 % * | 94 % * | 71 % | 77 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 88 % | 87 % | 89 % | 94 % | 82 % | 87 % * |

Personale (fortsat)

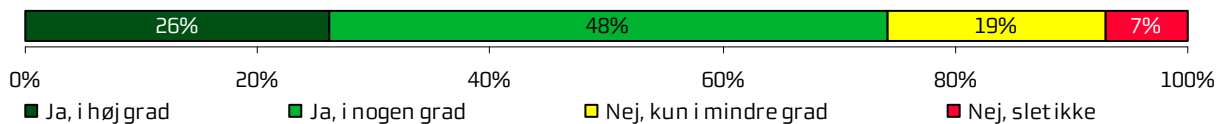
Personalet var gode til deres fag (n=173)



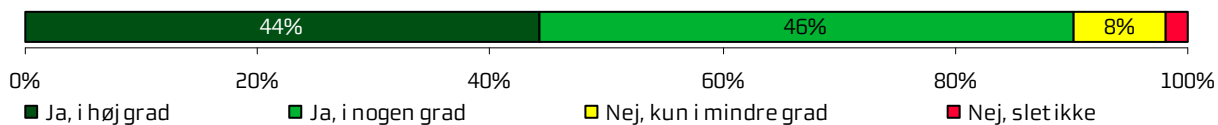
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | 95 % | 95 % | 100 % * | 92 % * | 95 % * |

Behandlingsforløb

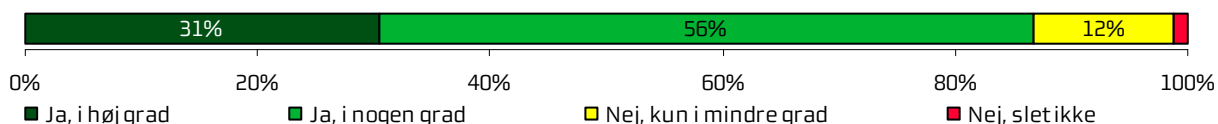
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=177)



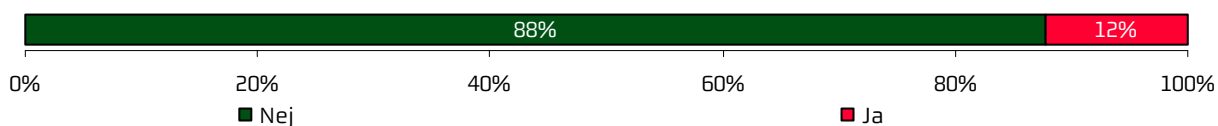
Behandlingen levede op til forventninger (n=169)



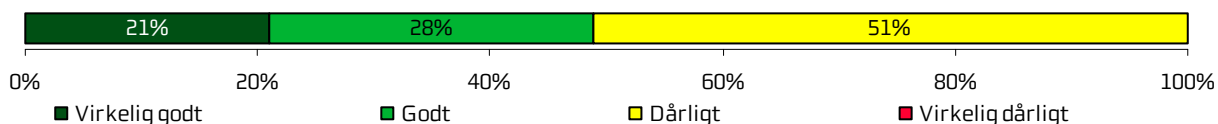
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=167)



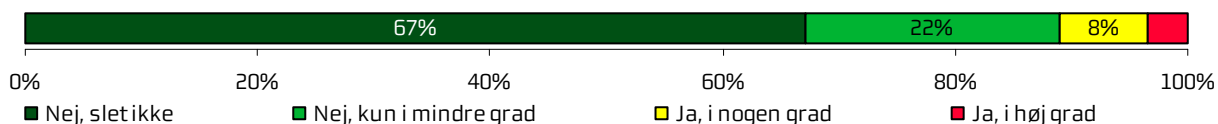
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=178)



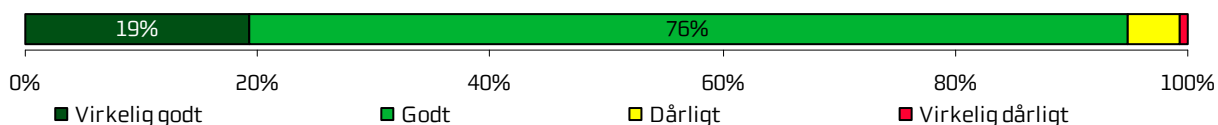
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=168)



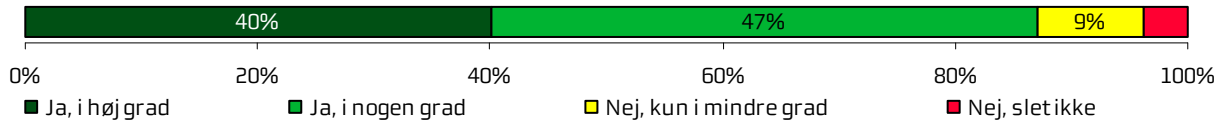
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=133)



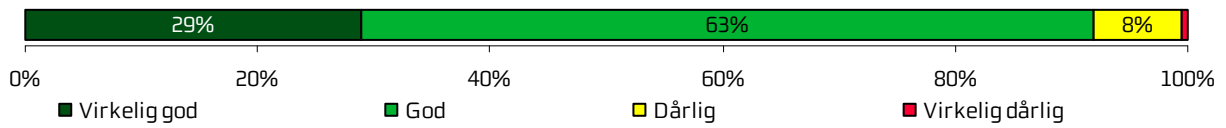
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 74 % | 72 % | 82 % | 95 % * | 73 % | 83 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90 % | 87 % | 88 % | 96 % | 84 % | 87 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 87 % | 78 % * | 90 % | 95 % * | 78 % * | 84 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 88 % | 84 % | 90 % | 91 % | 81 % * | 84 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 49 % | 46 % | 45 % | 62 % | 47 % | 51 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 89 % | 89 % | 88 % | 81 % * | 69 % * | 76 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 95 % | 92 % | 95 % | 96 % | 89 % | 93 % * |

Information

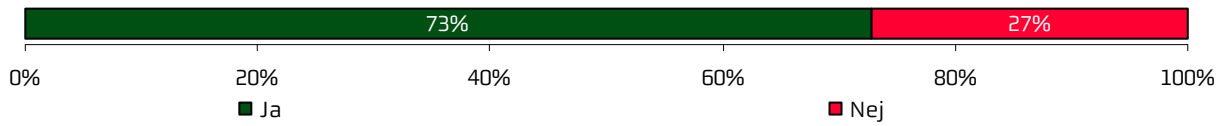
Personalet givet den information, du havde brug for (n=178)



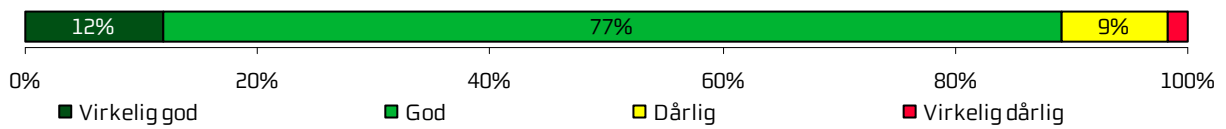
Vurdering af mundtlig information (n=177)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=146)



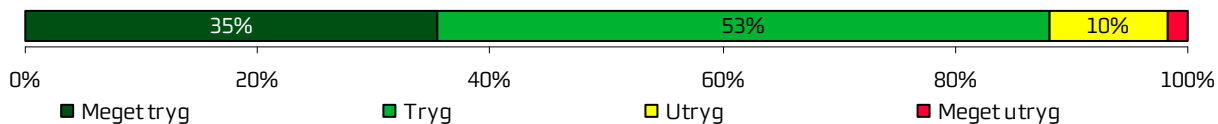
Vurdering af informationsmateriale (n=114)



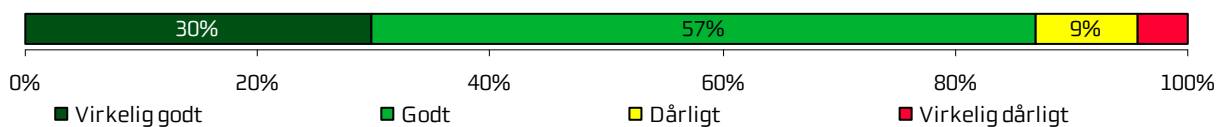
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 87 % | 79 % * | 87 % | 94 % | 79 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 92 % | 88 % | 90 % | 96 % | 83 % * | 87 % * |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 73 % | - | - | 93 % * | 61 % * | 75 % * |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 89 % | - | - | 95 % | 88 % | 91 % |

Udskrivelse

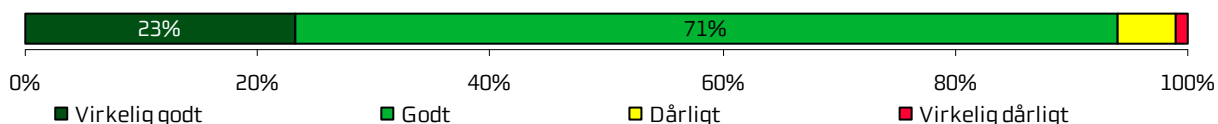
Tryghed ved udskrivelse (n=185)



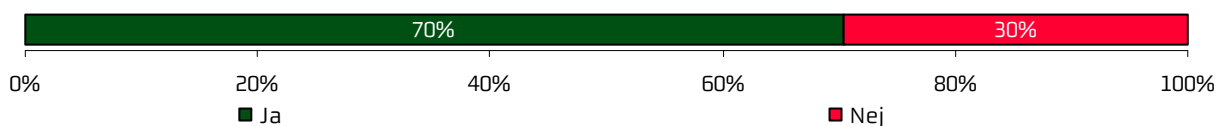
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=72)



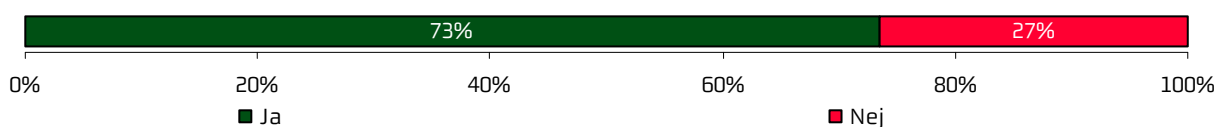
Orientering af praktiserende læge (n=98)



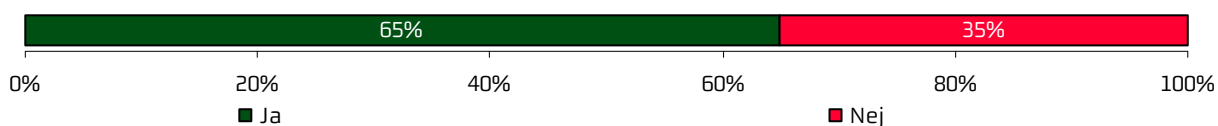
Information om kostens betydning for helbredet (n=146)



Information om motions betydning for helbredet (n=141)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=117)



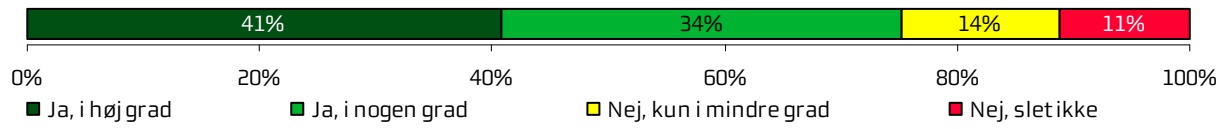
Information om rygningens betydning for helbredet (n=110)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 88 % | 82 % | 90 % | 91 % | 83 % | 87 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 87 % | 88 % | 88 % | 90 % | 83 % | 87 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 94 % | 81 % * | 92 % | 91 % | 85 % | 90 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 70 % | - | - | 76 % | 42 % * | 61 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 73 % | - | - | 84 % | 50 % * | 71 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 65 % | - | - | 68 % | 50 % * | 57 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 70 % | - | - | 66 % | 51 % * | 59 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=153)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? | 75 % | - | - | 90 % * | 74 % | 78 % |

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

| | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb) | | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Gå til spørgsmål 9 | |
| 8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 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 vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> | |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | Gå til spørgsmål 20 | |
| 18. Hvilke(n) fejl oplevede du? | | | | | | |
| | | | | | | |
| 19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/> | |
| 20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | Virkelig godt <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"/> |
| 22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb? | | | | | | |
| | | | | | | |

INFORMATION

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| 23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | |
| 24. 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"/> | |
| 25. 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 27 |
| 26. 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"/> |
| 27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)? | | | | | |
| | | | | | |

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

| | | | | | | |
|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | Meget tryk <input type="checkbox"/> | Tryk <input type="checkbox"/> | Utryk <input type="checkbox"/> | Meget utryk <input type="checkbox"/> | | |
| 29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale 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"/> |
| 30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 31. Har du 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"/> | |
| b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred? | | <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"/> | |
| d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| |
|---|
| 32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse? |
| |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)? | 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"/> |
| 34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | Pårørende |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. Hvad er dit modersmål? | Dansk | Ikke dansk |
| | <input type="checkbox"/> | <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) 48 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 | 48% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 57% | 56% |
| Kvinde | 43% | 45% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 2% | 1% |
| 20-39 år | 4% | 3% |
| 40-59 år | 12% | 14% |
| 60-79 år | 58% | 52% |
| 80 år eller derover | 24% | 30% |

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 | | 191 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 109 | | 57% |
| Kvinde | | 82 | | 43% |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | | 3 | | 2% |
| 20-39 år | | 8 | | 4% |
| 40-59 år | | 23 | | 12% |
| 60-79 år | | 111 | | 58% |
| 80 år eller derover | | 46 | | 24% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 156 | | 87% |
| Pårørende | | 23 | | 13% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 184 | | 98% |
| Ikke dansk | | 3 | | 2% |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | | 170 | | 89% |
| Planlagt | | 21 | | 11% |
| Afsnitsnavn | | | | |
| MS4 | | 21 | | 11% |
| MS3 | | 50 | | 26% |
| MS2 | | 46 | | 24% |
| MS1 | | 74 | | 39% |

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 | 21 | 72 | 6 | 1 | 151 | 25 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 70 | 8 | 1 | 90 | 16 |
| Kvinde | 19 | 76 | 3 | 2 | 61 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| 40-59 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 20 | 2 |
| 60-79 år | 21 | 67 | 10 | 2 | 91 | 13 |
| 80 år eller derover | 16 | 84 | 0 | 0 | 30 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 21 | 73 | 5 | 2 | 125 | 20 |
| Pårørende | 17 | 72 | 11 | 0 | 17 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 21 | 72 | 6 | 1 | 146 | 25 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 22 | 72 | 6 | 1 | 135 | 21 |
| Planlagt | 12 | 77 | 6 | 6 | 16 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 0 | 100 | 0 | 0 | 15 | 4 |
| MS3 | 26 | 67 | 8 | 0 | 39 | 7 |
| MS2 | 16 | 76 | 5 | 3 | 38 | 5 |
| MS1 | 27 | 64 | 7 | 2 | 59 | 9 |

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 | 30 | 63 | 6 | 1 | 180 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 30 | 65 | 5 | 0 | 105 |
| Kvinde | 31 | 61 | 6 | 3 | 75 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 8 |
| 40-59 år | 41 | 59 | 0 | 0 | 22 |
| 60-79 år | 27 | 63 | 8 | 2 | 107 |
| 80 år eller derover | 31 | 66 | 3 | 0 | 40 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 31 | 65 | 3 | 1 | 149 |
| Pårørende | 23 | 63 | 14 | 0 | 21 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 30 | 63 | 6 | 1 | 175 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 32 | 62 | 5 | 1 | 161 |
| Planlagt | 14 | 77 | 9 | 0 | 19 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| MS4 | 0 | 94 | 6 | 0 | 18 |
| MS3 | 35 | 58 | 4 | 2 | 48 |
| MS2 | 29 | 62 | 7 | 2 | 45 |
| MS1 | 38 | 57 | 6 | 0 | 69 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 22 | 68 | 8 | 2 | 182 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 26 | 64 | 8 | 2 | 106 |
| Kvinde | 17 | 73 | 9 | 1 | 76 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 0 | 87 | 13 | 0 | 8 |
| 40-59 år | 18 | 64 | 18 | 0 | 22 |
| 60-79 år | 23 | 67 | 7 | 3 | 108 |
| 80 år eller derover | 25 | 68 | 7 | 0 | 41 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 22 | 68 | 8 | 1 | 151 |
| Pårørende | 18 | 71 | 6 | 5 | 21 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 23 | 67 | 8 | 2 | 177 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 24 | 67 | 8 | 1 | 163 |
| Planlagt | 10 | 76 | 10 | 5 | 19 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| MS4 | 11 | 83 | 6 | 0 | 18 |
| MS3 | 26 | 66 | 6 | 2 | 47 |
| MS2 | 28 | 59 | 11 | 2 | 46 |
| MS1 | 20 | 70 | 8 | 1 | 71 |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 20 | 67 | 10 | 2 | 181 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 24 | 69 | 6 | 1 | 104 |
| Kvinde | 15 | 65 | 16 | 4 | 77 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 0 | 85 | 15 | 0 | 7 |
| 40-59 år | 13 | 77 | 9 | 0 | 22 |
| 60-79 år | 21 | 64 | 12 | 4 | 108 |
| 80 år eller derover | 25 | 68 | 7 | 0 | 41 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 20 | 68 | 9 | 3 | 151 |
| Pårørende | 16 | 68 | 16 | 0 | 20 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 21 | 66 | 10 | 2 | 176 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 20 | 67 | 10 | 2 | 162 |
| Planlagt | 19 | 69 | 11 | 0 | 19 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| MS4 | 11 | 72 | 17 | 0 | 18 |
| MS3 | 23 | 70 | 6 | 0 | 47 |
| MS2 | 24 | 51 | 18 | 7 | 45 |
| MS1 | 18 | 75 | 6 | 1 | 71 |

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 | 9 | 91 | 0 | 0 | 10 | 0 | 170 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 0 | 95 |
| Kvinde | - | - | - | - | 3 | 0 | 75 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 | 2 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 7 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 1 | 0 | 19 |
| 60-79 år | 15 | 85 | 0 | 0 | 6 | 0 | 100 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 2 | 0 | 42 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 13 | 87 | 0 | 0 | 7 | 0 | 139 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 0 | 19 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 10 | 90 | 0 | 0 | 9 | 0 | 164 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | - | - | - | - | 0 | 0 | 170 |
| Planlagt | 9 | 91 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| MS4 | - | - | - | - | 3 | 0 | 14 |
| MS3 | - | - | - | - | 2 | 0 | 47 |
| MS2 | - | - | - | - | 2 | 0 | 43 |
| MS1 | - | - | - | - | 3 | 0 | 66 |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 37 | 62 | 0 | 1 | 182 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 39 | 61 | 0 | 0 | 105 |
| Kvinde | 34 | 63 | 0 | 3 | 77 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 0 | 8 |
| 40-59 år | 39 | 61 | 0 | 0 | 23 |
| 60-79 år | 40 | 59 | 0 | 1 | 109 |
| 80 år eller derover | 34 | 64 | 0 | 2 | 39 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 62 | 0 | 1 | 152 |
| Pårørende | 32 | 64 | 0 | 5 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 38 | 61 | 0 | 1 | 176 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 38 | 61 | 0 | 1 | 162 |
| Planlagt | 29 | 71 | 0 | 0 | 20 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| MS4 | 22 | 78 | 0 | 0 | 18 |
| MS3 | 29 | 69 | 0 | 2 | 45 |
| MS2 | 43 | 57 | 0 | 0 | 46 |
| MS1 | 44 | 55 | 0 | 1 | 73 |

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|---------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 19 | 44 | 16 | 22 | 69 | 25 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 43 | 16 | 19 | 37 | 14 |
| Kvinde | 15 | 44 | 16 | 25 | 32 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 43 | 43 | 0 | 15 | 7 | 1 |
| 40-59 år | 46 | 45 | 0 | 9 | 11 | 2 |
| 60-79 år | 5 | 47 | 21 | 27 | 38 | 17 |
| 80 år eller derover | 26 | 34 | 23 | 16 | 12 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 21 | 43 | 13 | 23 | 58 | 22 |
| Pårørende | 11 | 46 | 21 | 21 | 9 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 43 | 16 | 23 | 66 | 25 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 19 | 44 | 15 | 22 | 66 | 21 |
| Planlagt | - | - | - | - | 3 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 14 | 43 | 14 | 29 | 7 | 6 |
| MS3 | 23 | 36 | 14 | 27 | 22 | 4 |
| MS2 | 5 | 60 | 15 | 20 | 20 | 7 |
| MS1 | 30 | 35 | 20 | 15 | 20 | 8 |

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 | 30 | 44 | 26 | 173 |
| Køn | | | | |
| Mand | 30 | 46 | 24 | 100 |
| Kvinde | 31 | 41 | 28 | 73 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 48 | 39 | 12 | 8 |
| 40-59 år | 30 | 39 | 31 | 23 |
| 60-79 år | 32 | 44 | 24 | 104 |
| 80 år eller derover | 25 | 43 | 32 | 35 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 32 | 43 | 25 | 143 |
| Pårørende | 24 | 47 | 30 | 20 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 30 | 44 | 26 | 168 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 33 | 44 | 23 | 153 |
| Planlagt | 13 | 43 | 43 | 20 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| MS4 | 25 | 38 | 38 | 16 |
| MS3 | 28 | 49 | 23 | 47 |
| MS2 | 30 | 47 | 23 | 43 |
| MS1 | 34 | 40 | 25 | 67 |

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 | 29 | 46 | 25 | 124 |
| Køn | | | | |
| Mand | 28 | 46 | 26 | 67 |
| Kvinde | 30 | 46 | 24 | 57 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 1 |
| 20-39 år | 38 | 42 | 20 | 5 |
| 40-59 år | 34 | 33 | 34 | 12 |
| 60-79 år | 29 | 49 | 22 | 76 |
| 80 år eller derover | 26 | 44 | 30 | 30 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 30 | 43 | 27 | 103 |
| Pårørende | 22 | 57 | 22 | 13 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 29 | 46 | 26 | 121 |
| Ikke dansk | - | - | - | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 30 | 46 | 24 | 112 |
| Planlagt | 15 | 48 | 37 | 12 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| MS4 | 18 | 45 | 36 | 11 |
| MS3 | 29 | 50 | 21 | 34 |
| MS2 | 32 | 47 | 21 | 38 |
| MS1 | 29 | 41 | 29 | 41 |

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 | 22 | 77 | 1 | 0 | 84 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 26 | 74 | 0 | 0 | 46 | 3 |
| Kvinde | 18 | 80 | 3 | 0 | 38 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 40-59 år | 42 | 58 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| 60-79 år | 21 | 77 | 2 | 0 | 55 | 2 |
| 80 år eller derover | 16 | 84 | 0 | 0 | 18 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 23 | 76 | 1 | 0 | 69 | 3 |
| Pårørende | 12 | 88 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 76 | 1 | 0 | 81 | 4 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 20 | 79 | 1 | 0 | 77 | 4 |
| Planlagt | 42 | 58 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 0 | 100 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| MS3 | 27 | 73 | 0 | 0 | 22 | 3 |
| MS2 | 19 | 78 | 4 | 0 | 27 | 0 |
| MS1 | 29 | 71 | 0 | 0 | 28 | 1 |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 23 | 64 | 13 | 0 | 150 | 31 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 23 | 67 | 10 | 0 | 86 | 20 |
| Kvinde | 23 | 60 | 17 | 0 | 64 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 33 | 62 | 5 | 0 | 21 | 1 |
| 60-79 år | 18 | 66 | 16 | 0 | 92 | 17 |
| 80 år eller derover | 27 | 58 | 15 | 0 | 26 | 13 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 22 | 69 | 9 | 0 | 123 | 27 |
| Pårørende | 25 | 41 | 35 | 0 | 17 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 63 | 13 | 0 | 145 | 31 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 24 | 63 | 13 | 0 | 135 | 25 |
| Planlagt | 12 | 73 | 14 | 0 | 15 | 6 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 10 | 70 | 20 | 0 | 10 | 9 |
| MS3 | 22 | 63 | 15 | 0 | 41 | 8 |
| MS2 | 25 | 58 | 18 | 0 | 40 | 4 |
| MS1 | 25 | 68 | 7 | 0 | 59 | 10 |

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 | 78 | 21 | 180 |
| Køn | | | | |
| Mand | 1 | 81 | 18 | 104 |
| Kvinde | 1 | 75 | 24 | 76 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 0 | 87 | 13 | 8 |
| 40-59 år | 0 | 87 | 13 | 23 |
| 60-79 år | 2 | 74 | 24 | 109 |
| 80 år eller derover | 0 | 81 | 19 | 37 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 80 | 19 | 149 |
| Pårørende | 0 | 67 | 33 | 21 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 78 | 21 | 175 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 1 | 78 | 21 | 159 |
| Planlagt | 0 | 82 | 18 | 21 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| MS4 | 0 | 63 | 37 | 19 |
| MS3 | 0 | 80 | 20 | 49 |
| MS2 | 0 | 81 | 19 | 42 |
| MS1 | 3 | 81 | 16 | 70 |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 0 | 71 | 29 | 133 | 48 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 73 | 27 | 81 | 25 |
| Kvinde | 0 | 68 | 32 | 52 | 23 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 83 | 17 | 6 | 2 |
| 40-59 år | 0 | 74 | 26 | 15 | 8 |
| 60-79 år | 0 | 65 | 35 | 85 | 23 |
| 80 år eller derover | 0 | 84 | 16 | 24 | 15 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 73 | 27 | 103 | 47 |
| Pårørende | 0 | 64 | 36 | 22 | 0 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 71 | 29 | 128 | 48 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 0 | 72 | 28 | 119 | 41 |
| Planlagt | 0 | 64 | 36 | 14 | 7 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| MS4 | 0 | 58 | 42 | 12 | 5 |
| MS3 | 0 | 70 | 30 | 33 | 17 |
| MS2 | 0 | 66 | 34 | 32 | 11 |
| MS1 | 0 | 79 | 21 | 56 | 15 |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 45 | 43 | 10 | 1 | 179 | 6 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 46 | 45 | 8 | 1 | 104 | 4 |
| Kvinde | 44 | 41 | 14 | 1 | 75 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 38 | 62 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 39 | 53 | 9 | 0 | 23 | 0 |
| 60-79 år | 47 | 40 | 11 | 2 | 107 | 2 |
| 80 år eller derover | 45 | 42 | 12 | 0 | 38 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 46 | 44 | 9 | 1 | 149 | 5 |
| Pårørende | 38 | 44 | 14 | 4 | 21 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 45 | 43 | 11 | 1 | 174 | 6 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 47 | 42 | 11 | 1 | 159 | 5 |
| Planlagt | 35 | 51 | 10 | 4 | 20 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 25 | 69 | 6 | 0 | 16 | 1 |
| MS3 | 46 | 44 | 8 | 2 | 48 | 2 |
| MS2 | 41 | 43 | 15 | 0 | 46 | 0 |
| MS1 | 54 | 35 | 10 | 1 | 69 | 3 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 67 | 30 | 2 | 0 | 173 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 70 | 28 | 2 | 0 | 98 | 8 |
| Kvinde | 63 | 34 | 3 | 0 | 75 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 63 | 37 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 51 | 49 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| 60-79 år | 72 | 25 | 3 | 0 | 104 | 5 |
| 80 år eller derover | 68 | 29 | 3 | 0 | 35 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 70 | 29 | 1 | 0 | 145 | 7 |
| Pårørende | 42 | 47 | 11 | 0 | 19 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 67 | 30 | 2 | 0 | 168 | 10 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 68 | 29 | 3 | 0 | 155 | 9 |
| Planlagt | 60 | 40 | 0 | 0 | 18 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 60 | 40 | 0 | 0 | 15 | 2 |
| MS3 | 62 | 32 | 6 | 0 | 47 | 3 |
| MS2 | 67 | 33 | 0 | 0 | 43 | 2 |
| MS1 | 74 | 25 | 1 | 0 | 68 | 3 |

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 | 26 | 48 | 19 | 7 | 177 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 26 | 48 | 18 | 8 | 101 | 6 |
| Kvinde | 27 | 47 | 20 | 6 | 76 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 49 | 51 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 34 | 47 | 14 | 4 | 23 | 0 |
| 60-79 år | 24 | 45 | 23 | 8 | 107 | 3 |
| 80 år eller derover | 21 | 56 | 15 | 9 | 36 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 29 | 45 | 19 | 7 | 148 | 6 |
| Pårørende | 14 | 70 | 16 | 0 | 20 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 25 | 48 | 19 | 7 | 172 | 8 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 26 | 49 | 17 | 8 | 157 | 7 |
| Planlagt | 28 | 37 | 34 | 0 | 20 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 0 | 33 | 47 | 20 | 15 | 3 |
| MS3 | 25 | 60 | 13 | 2 | 48 | 2 |
| MS2 | 24 | 49 | 20 | 7 | 45 | 1 |
| MS1 | 36 | 42 | 14 | 7 | 69 | 2 |

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 | 44 | 46 | 8 | 2 | 169 | 14 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 49 | 45 | 6 | 0 | 98 | 10 |
| Kvinde | 37 | 48 | 10 | 4 | 71 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 25 | 62 | 0 | 13 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 56 | 28 | 16 | 0 | 21 | 2 |
| 60-79 år | 45 | 45 | 9 | 1 | 101 | 6 |
| 80 år eller derover | 37 | 57 | 3 | 3 | 36 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 49 | 43 | 7 | 1 | 142 | 10 |
| Pårørende | 20 | 59 | 15 | 5 | 19 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 44 | 47 | 8 | 1 | 165 | 13 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 46 | 45 | 7 | 2 | 151 | 11 |
| Planlagt | 31 | 51 | 18 | 0 | 18 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 17 | 67 | 17 | 0 | 12 | 5 |
| MS3 | 48 | 42 | 6 | 4 | 48 | 2 |
| MS2 | 38 | 49 | 11 | 2 | 45 | 0 |
| MS1 | 53 | 42 | 5 | 0 | 64 | 7 |

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 | 31 | 56 | 12 | 1 | 167 | 17 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 32 | 56 | 10 | 2 | 96 | 12 |
| Kvinde | 29 | 57 | 14 | 0 | 71 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 37 | 50 | 13 | 0 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 26 | 60 | 15 | 0 | 23 | 0 |
| 60-79 år | 32 | 54 | 14 | 1 | 101 | 8 |
| 80 år eller derover | 25 | 65 | 7 | 3 | 32 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 31 | 57 | 10 | 1 | 139 | 14 |
| Pårørende | 22 | 57 | 21 | 0 | 19 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 30 | 57 | 12 | 1 | 162 | 17 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 33 | 54 | 12 | 1 | 149 | 15 |
| Planlagt | 10 | 74 | 16 | 0 | 18 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 8 | 75 | 17 | 0 | 12 | 6 |
| MS3 | 30 | 54 | 15 | 0 | 46 | 4 |
| MS2 | 30 | 57 | 11 | 2 | 44 | 2 |
| MS1 | 37 | 52 | 9 | 2 | 65 | 5 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | | |
|--|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 88 | 12 | 178 |
| Køn | | | |
| Mand | 89 | 11 | 103 |
| Kvinde | 86 | 14 | 75 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | - | - | 3 |
| 20-39 år | 87 | 13 | 8 |
| 40-59 år | 96 | 4 | 23 |
| 60-79 år | 85 | 15 | 106 |
| 80 år eller derover | 90 | 10 | 38 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 90 | 10 | 148 |
| Pårørende | 75 | 25 | 20 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 88 | 12 | 173 |
| Ikke dansk | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | |
| Akut | 88 | 12 | 160 |
| Planlagt | 84 | 16 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | |
| MS4 | 94 | 6 | 18 |
| MS3 | 85 | 15 | 47 |
| MS2 | 84 | 16 | 44 |
| MS1 | 90 | 10 | 69 |

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 | 21 | 28 | 51 | 0 | 14 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 21 | 32 | 46 | 0 | 9 | 1 |
| Kvinde | 20 | 20 | 60 | 0 | 5 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 60-79 år | 10 | 33 | 57 | 0 | 9 | 1 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 19 | 39 | 41 | 0 | 10 | 0 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 30 | 47 | 0 | 13 | 2 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 27 | 27 | 46 | 0 | 11 | 2 |
| Planlagt | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| MS3 | - | - | - | - | 3 | 2 |
| MS2 | - | - | - | - | 4 | 0 |
| MS1 | 17 | 33 | 50 | 0 | 6 | 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 | 67 | 22 | 8 | 3 | 168 | 13 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 67 | 24 | 7 | 2 | 97 | 8 |
| Kvinde | 67 | 19 | 8 | 5 | 71 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 50 | 38 | 12 | 0 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 60 | 26 | 10 | 5 | 20 | 2 |
| 60-79 år | 68 | 22 | 7 | 4 | 103 | 6 |
| 80 år eller derover | 74 | 14 | 9 | 3 | 34 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 68 | 19 | 8 | 4 | 137 | 12 |
| Pårørende | 57 | 37 | 6 | 0 | 21 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 68 | 22 | 7 | 4 | 164 | 12 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 69 | 20 | 8 | 3 | 153 | 9 |
| Planlagt | 51 | 36 | 8 | 6 | 15 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 60 | 33 | 7 | 0 | 15 | 4 |
| MS3 | 78 | 18 | 2 | 2 | 49 | 1 |
| MS2 | 56 | 24 | 15 | 5 | 41 | 2 |
| MS1 | 68 | 19 | 8 | 5 | 63 | 6 |

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|---------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere | Jeg blev ikke overflyttet |
| | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | 19 | 76 | 4 | 1 | 133 | 10 | 37 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 25 | 71 | 3 | 1 | 77 | 7 | 20 |
| Kvinde | 12 | 81 | 7 | 0 | 56 | 3 | 17 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 | 0 |
| 20-39 år | 15 | 85 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 |
| 40-59 år | 35 | 59 | 6 | 0 | 17 | 2 | 3 |
| 60-79 år | 17 | 75 | 6 | 1 | 79 | 3 | 26 |
| 80 år eller derover | 19 | 81 | 0 | 0 | 28 | 5 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 21 | 74 | 5 | 1 | 109 | 8 | 32 |
| Pårørende | 16 | 84 | 0 | 0 | 17 | 1 | 3 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 19 | 76 | 5 | 1 | 128 | 10 | 37 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 19 | 76 | 4 | 1 | 120 | 7 | 34 |
| Planlagt | 21 | 72 | 7 | 0 | 13 | 3 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| MS4 | 21 | 79 | 0 | 0 | 14 | 2 | 3 |
| MS3 | 14 | 81 | 6 | 0 | 36 | 5 | 9 |
| MS2 | 12 | 82 | 3 | 3 | 33 | 2 | 7 |
| MS1 | 28 | 66 | 6 | 0 | 50 | 1 | 18 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 40 | 47 | 9 | 4 | 178 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 43 | 42 | 12 | 3 | 106 |
| Kvinde | 37 | 54 | 5 | 4 | 72 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 24 | 65 | 12 | 0 | 8 |
| 40-59 år | 41 | 59 | 0 | 0 | 22 |
| 60-79 år | 40 | 45 | 10 | 5 | 108 |
| 80 år eller derover | 43 | 43 | 12 | 3 | 37 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 41 | 47 | 8 | 4 | 150 |
| Pårørende | 32 | 52 | 16 | 0 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 40 | 47 | 10 | 4 | 173 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 42 | 45 | 9 | 3 | 159 |
| Planlagt | 24 | 60 | 9 | 6 | 19 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| MS4 | 18 | 47 | 24 | 12 | 17 |
| MS3 | 39 | 53 | 2 | 6 | 49 |
| MS2 | 42 | 44 | 11 | 2 | 45 |
| MS1 | 48 | 43 | 9 | 0 | 67 |

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 | 29 | 63 | 8 | 1 | 177 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 31 | 61 | 7 | 1 | 104 |
| Kvinde | 26 | 65 | 8 | 0 | 73 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 |
| 40-59 år | 38 | 62 | 0 | 0 | 21 |
| 60-79 år | 26 | 62 | 11 | 1 | 107 |
| 80 år eller derover | 31 | 64 | 5 | 0 | 39 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 30 | 64 | 6 | 1 | 149 |
| Pårørende | 28 | 60 | 12 | 0 | 18 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 29 | 63 | 8 | 1 | 173 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 30 | 62 | 8 | 0 | 158 |
| Planlagt | 19 | 72 | 5 | 5 | 19 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| MS4 | 11 | 78 | 11 | 0 | 18 |
| MS3 | 37 | 54 | 9 | 0 | 46 |
| MS2 | 23 | 68 | 9 | 0 | 44 |
| MS1 | 33 | 61 | 4 | 1 | 69 |

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 | 73 | 27 | 146 | 27 |
| Køn | | | | |
| Mand | 82 | 18 | 87 | 16 |
| Kvinde | 60 | 40 | 59 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 2 | 1 |
| 20-39 år | 88 | 12 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 69 | 31 | 20 | 2 |
| 60-79 år | 70 | 30 | 87 | 17 |
| 80 år eller derover | 78 | 22 | 29 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 73 | 27 | 118 | 25 |
| Pårørende | 72 | 28 | 19 | 1 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 73 | 27 | 141 | 27 |
| Ikke dansk | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 72 | 28 | 130 | 24 |
| Planlagt | 77 | 23 | 16 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| MS4 | 33 | 67 | 12 | 5 |
| MS3 | 83 | 17 | 42 | 6 |
| MS2 | 57 | 43 | 37 | 7 |
| MS1 | 87 | 13 | 55 | 9 |

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 | 12 | 77 | 9 | 2 | 114 | 17 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 12 | 81 | 7 | 0 | 74 | 7 |
| Kvinde | 12 | 70 | 13 | 5 | 40 | 10 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 12 | 76 | 12 | 0 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 10 | 78 | 11 | 0 | 18 | 0 |
| 60-79 år | 12 | 75 | 10 | 3 | 63 | 15 |
| 80 år eller derover | 10 | 86 | 4 | 0 | 23 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 12 | 77 | 10 | 1 | 96 | 14 |
| Pårørende | 15 | 77 | 8 | 0 | 13 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 12 | 78 | 9 | 2 | 110 | 17 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 13 | 74 | 10 | 2 | 101 | 15 |
| Planlagt | 0 | 100 | 0 | 0 | 13 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | - | - | - | - | 4 | 6 |
| MS3 | 3 | 87 | 8 | 3 | 38 | 2 |
| MS2 | 7 | 72 | 17 | 3 | 29 | 4 |
| MS1 | 23 | 74 | 2 | 0 | 43 | 5 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | | | | | |
|--|------------|------|-------|-------------|-------|
| | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 35 | 53 | 10 | 2 | 185 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 42 | 50 | 7 | 1 | 108 |
| Kvinde | 27 | 56 | 15 | 3 | 77 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 26 | 74 | 0 | 0 | 8 |
| 40-59 år | 34 | 57 | 8 | 0 | 23 |
| 60-79 år | 39 | 48 | 11 | 2 | 109 |
| 80 år eller derover | 28 | 60 | 10 | 2 | 42 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 37 | 53 | 8 | 2 | 153 |
| Pårørende | 20 | 59 | 21 | 0 | 22 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 36 | 52 | 10 | 2 | 180 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 34 | 53 | 11 | 2 | 165 |
| Planlagt | 43 | 53 | 4 | 0 | 20 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| MS4 | 32 | 42 | 21 | 5 | 19 |
| MS3 | 30 | 62 | 6 | 2 | 50 |
| MS2 | 41 | 43 | 13 | 2 | 46 |
| MS1 | 37 | 56 | 7 | 0 | 70 |

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 | 30 | 57 | 9 | 4 | 72 | 5 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 37 | 52 | 8 | 3 | 37 | 5 |
| Kvinde | 22 | 63 | 9 | 6 | 35 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 60-79 år | 28 | 55 | 10 | 7 | 43 | 2 |
| 80 år eller derover | 33 | 63 | 4 | 0 | 23 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 29 | 61 | 6 | 4 | 56 | 4 |
| Pårørende | 41 | 30 | 22 | 7 | 13 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 30 | 58 | 7 | 4 | 71 | 5 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 32 | 55 | 8 | 5 | 62 | 4 |
| Planlagt | 19 | 70 | 11 | 0 | 10 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 36 | 43 | 14 | 7 | 14 | 0 |
| MS3 | 47 | 41 | 12 | 0 | 17 | 2 |
| MS2 | 14 | 71 | 5 | 10 | 21 | 1 |
| MS1 | 25 | 70 | 5 | 0 | 20 | 2 |

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 23 | 71 | 5 | 1 | 98 | 87 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 26 | 71 | 2 | 2 | 56 | 52 |
| Kvinde | 20 | 70 | 9 | 0 | 42 | 35 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 1 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 4 | 4 |
| 40-59 år | 9 | 80 | 11 | 0 | 10 | 13 |
| 60-79 år | 15 | 78 | 5 | 2 | 58 | 51 |
| 80 år eller derover | 40 | 56 | 4 | 0 | 24 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 22 | 73 | 5 | 0 | 80 | 73 |
| Pårørende | 41 | 45 | 7 | 8 | 13 | 9 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 22 | 72 | 5 | 1 | 95 | 85 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 23 | 71 | 5 | 1 | 91 | 74 |
| Planlagt | 31 | 69 | 0 | 0 | 7 | 13 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| MS4 | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 14 |
| MS3 | 19 | 74 | 4 | 4 | 27 | 22 |
| MS2 | 19 | 74 | 6 | 0 | 31 | 15 |
| MS1 | 20 | 74 | 6 | 0 | 35 | 36 |

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 | 70 | 30 | 146 | 36 |
| Køn | | | | |
| Mand | 73 | 27 | 90 | 17 |
| Kvinde | 66 | 34 | 56 | 19 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 2 | 1 |
| 20-39 år | 60 | 40 | 5 | 3 |
| 40-59 år | 91 | 9 | 21 | 2 |
| 60-79 år | 70 | 30 | 86 | 23 |
| 80 år eller derover | 58 | 42 | 32 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 74 | 26 | 122 | 29 |
| Pårørende | 61 | 39 | 16 | 5 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 70 | 30 | 144 | 33 |
| Ikke dansk | - | - | 1 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 72 | 28 | 128 | 34 |
| Planlagt | 61 | 39 | 18 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| MS4 | 67 | 33 | 15 | 4 |
| MS3 | 76 | 24 | 42 | 7 |
| MS2 | 62 | 38 | 34 | 12 |
| MS1 | 73 | 27 | 55 | 13 |

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 | 73 | 27 | 141 | 39 |
| Køn | | | | |
| Mand | 79 | 21 | 86 | 20 |
| Kvinde | 65 | 35 | 55 | 19 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 2 | 1 |
| 20-39 år | 60 | 40 | 5 | 3 |
| 40-59 år | 91 | 9 | 21 | 2 |
| 60-79 år | 75 | 25 | 84 | 24 |
| 80 år eller derover | 58 | 42 | 29 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 77 | 23 | 116 | 33 |
| Pårørende | 58 | 42 | 15 | 6 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 73 | 27 | 139 | 36 |
| Ikke dansk | - | - | 1 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 75 | 25 | 125 | 36 |
| Planlagt | 62 | 38 | 16 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| MS4 | 58 | 42 | 12 | 6 |
| MS3 | 80 | 20 | 41 | 9 |
| MS2 | 70 | 30 | 33 | 12 |
| MS1 | 75 | 25 | 55 | 12 |

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 | 65 | 35 | 117 | 64 |
| Køn | | | | |
| Mand | 71 | 29 | 75 | 32 |
| Kvinde | 55 | 45 | 42 | 32 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 2 | 1 |
| 20-39 år | - | - | 3 | 5 |
| 40-59 år | 90 | 10 | 18 | 5 |
| 60-79 år | 63 | 37 | 73 | 36 |
| 80 år eller derover | 49 | 51 | 21 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 66 | 34 | 94 | 56 |
| Pårørende | 62 | 38 | 14 | 7 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 65 | 35 | 116 | 60 |
| Ikke dansk | - | - | 0 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 65 | 35 | 101 | 60 |
| Planlagt | 62 | 38 | 16 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| MS4 | 58 | 42 | 12 | 7 |
| MS3 | 74 | 26 | 35 | 15 |
| MS2 | 50 | 50 | 22 | 23 |
| MS1 | 67 | 33 | 48 | 19 |

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 | 70 | 30 | 110 | 71 |
| Køn | | | | |
| Mand | 77 | 23 | 66 | 40 |
| Kvinde | 59 | 41 | 44 | 31 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 2 | 1 |
| 20-39 år | - | - | 3 | 5 |
| 40-59 år | 95 | 5 | 18 | 5 |
| 60-79 år | 67 | 33 | 67 | 42 |
| 80 år eller derover | 54 | 46 | 20 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 72 | 28 | 89 | 61 |
| Pårørende | 59 | 41 | 13 | 8 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 69 | 31 | 109 | 67 |
| Ikke dansk | - | - | 0 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 69 | 31 | 95 | 66 |
| Planlagt | 72 | 28 | 15 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| MS4 | 60 | 40 | 10 | 8 |
| MS3 | 75 | 25 | 32 | 18 |
| MS2 | 50 | 50 | 20 | 25 |
| MS1 | 77 | 23 | 48 | 20 |

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? | | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|-----------------------------------|------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Jeg havde ikke telefonisk kontakt | Det ved jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | 41 | 34 | 14 | 11 | 153 | 28 | 0 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 44 | 36 | 11 | 9 | 90 | 16 | 0 |
| Kvinde | 36 | 31 | 18 | 14 | 63 | 12 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 | 0 |
| 20-39 år | 51 | 37 | 12 | 0 | 8 | 0 | 0 |
| 40-59 år | 36 | 41 | 23 | 0 | 22 | 1 | 0 |
| 60-79 år | 38 | 35 | 14 | 14 | 94 | 15 | 0 |
| 80 år eller derover | 45 | 31 | 8 | 15 | 26 | 12 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 39 | 37 | 13 | 11 | 125 | 25 | 0 |
| Pårørende | 39 | 27 | 23 | 11 | 18 | 3 | 0 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 41 | 34 | 14 | 11 | 148 | 28 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 41 | 36 | 11 | 12 | 136 | 26 | 0 |
| Planlagt | 38 | 23 | 34 | 5 | 17 | 2 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| MS4 | 14 | 36 | 43 | 7 | 14 | 3 | 0 |
| MS3 | 45 | 38 | 5 | 13 | 40 | 9 | 0 |
| MS2 | 31 | 41 | 13 | 15 | 39 | 7 | 0 |
| MS1 | 53 | 27 | 12 | 8 | 60 | 9 | 0 |

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 | | | 8 |
| Kommunikation og information | | | 5 |
| Kontaktperson | | | 3 |
| Kvalitet i behandling | | | 8 |
| Pleje | | | 8 |
| Relationer til personale | | | 9 |
| Ventetid | | | 1 |

Medicinsk afdeling

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





| ID | Kommentarer - MS4 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 5 | I AKUTmodtagelsen ventede jeg på en læge i ti timer. Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne, dog tænkte de ikke på at tilbyde noget mad. Lægerne prioriterede ikke at komme hurtigt, de virkede ikke specielt travle. | Godt |
| 7 | Akut indlagt. | Godt |
| 9 | Kan ikke besvares, da patient ikke var vågen ved indlæggelsen og konfus under resten af sygdomsforløbet. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - MS3 | Samlet indtryk |
| 5 | Ringede til [afdeling] grundet forværring af tarmsygdom [] for svar på spørgsmål angående sygdommen. Blev kontaktet [kort] efter telefonsamtalen og indkaldt til indlæggelse i løbet af de næste par timer. | Virkelig godt |
| 7 | Blev indlagt akut, så ingen ventetid. []. | Virkelig godt |
| 8 | Jeg kom til hospitalet for at blive scannet, men i mellemtiden havde min læge bedt om, at jeg skulle indlægges på grund af stor blodmangel. Så man tog sig fint af mig. | Godt |
| 11 | Jeg var indlagt af to gange på afdelingen. Første gang var godt, så var jeg på et andet sygehus og igen på Randers. Og her var det dårligt, for jeg blev overladt til mig selv hele dagen. Der kom ikke nogen ind og bød mig velkommen, og jeg fik intet tilbudt at spise. Der følte jeg mig ikke velkommen, men da der endelig kom nogen, blev det godt igen. | Godt |
| 15 | Akut. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg blev indlagt akut i dehydreret tilstand. | Dårligt |
| 22 | Jeg blev henvist fra egen læge og blev indlagt samme eftermiddag. | Godt |
| 25 | Inden jeg blev indlagt, tog jeg først op til min egen læge. Han mente, jeg havde forstoppelse. Men da jeg så næste dag [] havde meget stærke smerter, tog jeg op til lægevagten på hospital NN. Lægen var ikke særlig grundig. Han tog [ingen prøver], og virkede i det hele taget lidt ligeglad. Han gav mig i øvrigt en forkert diagnose: [], [og han udskrev] derfor en recept på [noget forkert medicin]. Jeg synes, det var en dårlig behandling jeg fik, som resulterede i, at jeg gik i længere tid med meget kraftige smerter. | Virkelig godt |
| 26 | Jeg blev akut indlagt. | Godt |
| ID | Kommentarer - MS2 | Samlet indtryk |
| 1 | Jeg fik [øjenproblemer] og blev indlagt akut. | Godt |
| 2 | Utilstødeligt at dele akut sengestue med en mandlig patient. | Godt |
| 3 | Blev indlagt akut og overført til sengeafdelingen. | Virkelig godt |
| 7 | Akut. | Virkelig godt |
| 8 | Kom hjemmefra grundet mange smerter i højre ben. | Godt |
| 12 | Indlagt akut. | Virkelig godt |
| 13 | Indlagt via vagtlæge. Ville ikke indlægge, kun maveforkølelse, min datter insisterede. | Godt |
| 17 | Blev indlagt akut. | Godt |

| | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 21 | Der var INGEN ventetid. Jeg kom akut ind, kørt dertil af min søn. Jeg nåede ikke engang at sidde i venteværelset, før jeg blev kaldt ind. | Godt |
| ID Kommentarer - MS1 | | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Ingen ventetid. Blev akut indlagt. | Virkelig godt |
|  | 2 | Min mor blev indlagt af vagtlægen. Hun er [i slutningen af 80'erne] og husker ikke hvordan og hvorfor. | Uoplyst |
|  | 4 | Lidt svært at svare på. Efter ultralydsscanningen af ben, ventede jeg [flere] timer i venteområdet ved akut/skadestuen, inden jeg kom til at tale med en læge. Ingen kunne forinden sige, hvor længe det ville vare. Det har jeg fuld forståelse for, men det havde været dejligt med en briks at ligge på, da jeg havde feber. | Virkelig godt |
|  | 10 | Indlagt akut. | Godt |
|  | 13 | Blev akut indlagt. | Godt |
|  | 15 | Ingen tid før indlæggelse. Overført fra et andet sygehus. | Godt |
|  | 17 | Akut indlagt. | Godt |
|  | 18 | Jeg ankom med ambulance direkte fra min læges konsultation. | Godt |
|  | 20 | Fin behandling på andet sygehus. | Virkelig godt |
|  | 21 | Blev akut indlagt. | Godt |
|  | 22 | Jeg skulle [] have foretaget en undersøgelse af kranspulsårerne og højst sandsynligt ballonudvidelser. Alle ved, at det skal foregå på andet sygehus. Alligevel blev jeg indlagt på M1 med al det spild af ressourcer, det giver, dels på sygehusene og dels for mig og min familie. Det forekommer helt urimeligt, at man som borger [] skal køres til Randers Sygehus, som transportmæssigt er betydelig længere væk fra sin bopæl end andet sygehus, hvor indgrebet oven i købet skal foretages. | Dårligt |
|  | 24 | Akut indlæggelse. | Godt |
|  | 26 | På plejehjemmet var der vild forvirring. Da man var i ambulancen, var der pludselig styr på det og perfekt modtagelse hos jer. Godt nok ventede vi tre timer på en læge, men den behandling i ventetiden var rigtig god. | Virkelig godt |
|  | 30 | Efter konsultation hos egen læge blev min blodprocent målt til [lav værdi], så gik det afsted til Regionshospitalet Randers, lettere chokeret! | Virkelig godt |
|  | 31 | Kom fra egen læge til afdelingen. Indlagt samme dag. | Godt |

Medicinsk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?


| ID | Kommentarer - MS4 | Modtagelsen |
|----|--|-----------------|
| 1 | Akut indlagt. Konfus og uklar, ingen erindring om indlæggelsen. Pårørende tilfredse med forløbet. | Uoplyst |
| 5 | Sygeplejerskerne tog fint imod på indlæggelsesafdelingen. | God |
| ID | Kommentarer - MS3 | Modtagelsen |
| 2 | Meget forvirrende. Først til den ene ende af en lang gang, så tilbage igen! | Uoplyst |
| 4 | Ved ikke! | Uoplyst |
| 6 | Var bevidstløs det meste af første døgn, men da jeg kom til mig selv, fik jeg de ting at vide, som jeg behøvede, og resten kunne jeg læse i materialet, som var lagt ved min seng. | God |
| 11 | []. | Virkelig dårlig |
| 16 | Var bevidstløs ved ankomst og indlæggelse. | Uoplyst |
| 18 | Blev modtaget i et modtagelsesrum, hvor der i forvejen ventede en anden patient. Var her i mange timer inden overflytningen til den egentlige afdeling. I modtagelsesrummet blev der foretaget forskellige undersøgelser (blodprøver og røntgen), og væsketerapi blev påbegyndt. | Uoplyst |
| 19 | De kender mig efterhånden, så det var en hjertelig velkomst. | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - MS2 | Modtagelsen |
| 1 | Den var fin. | Virkelig god |
| 2 | Flinke, rare og hurtige læger og sygeplejerskepersonale, der vidste fagligt, hvad der skulle gøres. | Virkelig god |
| 3 | Alle var søde, venlige og parate til at besvare spørgsmål. | Virkelig god |
| 9 | Nej. | God |
| 13 | Dygtig læge. Grundig undersøgelse. | God |
| 17 | Nej. | Virkelig god |
| 19 | Modtagelsen var sød og høflig med et stort og kærligt smil altid. | Virkelig god |
| 20 | Virkelig god. | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - MS1 | Modtagelsen |
| 2 | Min mor synes altid, at alle dem, der er på sygehuset, er så flinke, og at maden smager godt. | Uoplyst |
| 3 | Flinkt personale. | God |
| 5 | SUPER FIN. | Virkelig god |
| 15 | Som jeg husker det, var det i orden! | Virkelig god |
| 21 | Alle meget venlige og viste interesse for mit velbefindende. | God |
| 24 | Min familie/søn blev ikke informeret om indlæggelsen. Da de ikke kunne få fat i mig, kontaktede de [en dagvagt], og der fik de at vide, at jeg var blevet indlagt. | Virkelig dårlig |

-  26 Fantastisk professionelt. Virkelig god
-  27 Ja, den kunne ikke være bedre. Virkelig god
-  28 Omsorg og venlighed. Virkelig god
-  30 En hel modtagelseskomité stod parat til at tappe blod samt almindelig indlæggelsesprocedure. Virkelig god
Det var et meget kompetent personale, som jeg oplevede det, men jeg er ikke hospitalsvant.
Og der var smil over det hele.

Medicinsk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - MS4 | Fejlhåndtering |
|-----------------------------|---|--------------------------------------|
| 2 | Våd til navlen og nakken. Sendt hjem med høj feber []. Sendt hjem med højt blodtryk, som krævede yderligere lammelse og indlæggelse på andet sygehus to døgn efter. | Dårligt |
| ID Kommentarer - MS3 | | |
| 3 | Fik at vide, jeg skulle tage min medbragte medicin. Fik samtidig IV-drop. Da min [pårørende] efterfølgende gjorde opmærksom på dette, blev egen medicin sendt med hjem. | Dårligt |
| 12 | Forrige gang han var indlagt, var der forskel [i indholdet] i det han, han fik at vide. | Uoplyst |
| 18 | Fik ved en lejlighed serveret almindelig kost, selvom årsagen til indlæggelse [] bundede i mangelfuld fødeindtagelse gennem længere tid. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 21 | Dårlig kommunikation imellem Randers og andet hospital. | Uoplyst |
| 22 | Jeg betragter det som en fejl. Fredag morgen var jeg til en kikkertundersøgelse, jeg var færdig [om formiddagen] og lægen, der havde undersøgt mig fortalte, at [] jeg senere ville blive orienteret om undersøgelsen og det videre behandlingsforløb på afdelingen. Denne information fik jeg mandag formiddag, dette er ikke tilfredsstillende. Jeg spurgte en sygeplejerske hen på eftermiddagen om, hvad der skulle ske. Jeg fik at vide, at lægerne var taget hjem, og hun ikke måtte fortælle mig om undersøgelsen resultat, men hun kunne oplyse, at jeg skulle i en nye behandling []. Værsgo, dette er ikke tilfredsstillende. | Godt |
| ID Kommentarer - MS2 | | |
| 7 | Forbytning. Smertestillende piller i stedet for penicillin. Straks opdaget. | Virkelig godt |
| 10 | Ingen. | Uoplyst |
| 13 | Koloskopi [første dag], ikke igennem tarmen, skulle i narkose [anden dag]. Fik besked: Udsat til [flere dage efter]. Måtte komme hjem [tredje dag]. Eller blive, så skulle jeg ikke udrenses igen. [Senere på ugen] skulle jeg i koloskopi igen, takkede nej, ikke udrenset nok. Ikke min fejl. | Dårligt |
| 16 | {}. Min far blev helt konfus, alzheimersagtig, på kort tid, og det var først, da han blev stabiliseret, han holdt op med at være det []. Jeg tror, han led af væskemangel. Der blev ikke taget rigtigt hånd om den del af sygdomsforløbet. | Virkelig godt |
| 17 | Der blev arrangeret møde på stuen mellem en indlagt og [mange] familiemedlemmer [over middag]. Næste gang blev det sat [til senere]. (Ro mellem 12-14). | Uoplyst |
| ID Kommentarer - MS1 | | |
| 7 | Ingen. | Uoplyst |
| 8 | Vagtlægen mente, at det måske var en god ide at tage på skadestuen. Sad i to timer i venteværelset med en blodprop i hjertet. Henvendte mig ved lugen i venteværelset to gange uden resultat. | Virkelig godt |
| 9 | Man havde ikke medicin eller rettere [medikamenter] i modtagelsen. Jeg har akut diarre. | Uoplyst |
| 11 | Ved udskrivningen skulle der udskrives medicin, det skete ikke. Så vi kørte fra apoteket op til afdelingen, hvor en sygeplejerske ville sørge for, at det blev ordnet, så det endte med, at egen læge måtte træde til. | Uoplyst |
| 12 | Blev ikke opereret før dagen efter, blev skubbet bagud. | Godt |
| 22 | I halvandet døgn efter indgrebet var der ingen læger til at fortælle mig, hvordan indgrebet var gået, hvad der nu skulle ske, og hvorfor min medicin var blevet ændret. | Dårligt |

 23 For meget [medicin].



Godt

Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - MS4 | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 8 | Mit ene høreapparat forsvandt, ingen kunne hjælpe mig. | Godt |
| ID | Kommentarer - MS3 | Samlet indtryk |
| 2 | Jeg blev kun flyttet én gang. | Virkelig dårligt |
| 9 | Posekateter skulle have været ændret til "hanekateter". Mulig ophør af kateter blev forsinket med to måneder. | Godt |
| 11 | Jeg blev overført til andet sygehus, hvor jeg skulle [i behandling], og der kom en læge og informerede mig, og jeg blev kørt i en [ambulance], det var meget fint. | Godt |
| 12 | En af de forrige gange var en meget dårlig oplevelse, hvilket resulterede i genindlæggelse. | Virkelig godt |
| 18 | Overordnet: Personalet syntes overbelastet. Den egentlige årsag til sygdomstilstanden [] syntes kun at være perifert inde i billedet, hvilket måske også kan tilskrives, at hverken patient eller behandlere var klar over, at der var [væsentlige alvorlige omstændigheder]. Dette blev afklaret og effektivt behandlet ved en, under indlæggelsen planlagt og [flere] dage senere ambulantly udført, gastroskopi. | Dårligt |
| 24 | Jeg synes, at jeg fik en super god behandling, og roser til hele teamet på min afdeling!! | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - MS2 | Samlet indtryk |
| 1 | God. | Godt |
| 5 | De arbejder stadig grundigt for at finde ud af, hvad det er, jeg fejler. | Virkelig godt |
| 6 | Jeg blev flyttet til en anden afdeling, i den gamle bygning. Både patienter og bygningen var gammel. Lokalerne var ikke ok, og der var meget uro, også om natten. Jeg følte mig overladt til mig selv. Lokalerne er absolut ikke befordrende for humør og helbredelse. | Dårligt |
| 11 | Akut indlagt. Flyttet fire gange inden for kort tid. | Godt |
| 14 | Jeg blev beskyldt for at have snakket hele tiden i hviletiden, og det passer ikke. []. | Dårligt |
| 16 | Bortset fra [få ting] var det et super behandlingsforløb i en meget tryk og omsorgsgivende ramme. | Godt |
| ID | Kommentarer - MS1 | Samlet indtryk |
| 5 | Ventetiden var ikke sygehusets skyld, men Falcks. | Godt |
| 9 | Hvorfor manglede læge i akutmodtagelsen? | Godt |
| 13 | Synes ikke, at personalet havde sat sig ind i patienten, da vi som pårørende skulle fortælle mange gange, at vores mor var svagtseende. Blev ikke informeret om overflytningen, inden det skete. | Godt |
| 14 | Vil gerne have mere hjælp vedrørende vejrtækning. | Godt |
| 22 | Manglende fælles forståelse mellem lægerne i Randers og lægerne på et andet sygehus, betød, at jeg kom til at vente i to til tre døgn uden en egentlig grund. Jeg fik foretaget []undersøgelse og ballonudvidelser en lørdag. Dels blev jeg kørt fastende, som man nu gør, fra Randers til det andet sygehus. Ingen mad om morgenen. Jeg fik først foretaget undersøgelsen/indgrebet [om eftermiddagen]. Efter indgrebet forventede jeg, at skulle tilbage til den afdeling, jeg lå på, men den havde weekendlukket, så jeg kom på en anden afdeling, hvor ingen havde kendskab til mig. Jeg fik ingen samtale med de læger, der havde foretaget indgrebet. | Dårligt |

Måske fordi jeg i en lynende fart blev kørt tilbage til Randers. I Randers var der ingen læger og selv om jeg bad om at tale med en, viste det sig, at alle holdt weekendfri undtagen en, der var fanget i arbejde på akutafdelingen åbenbart. Så ingen vurdering af, hvordan indgrebet var gået, hvorfor medicinen var ændret eller hvornår jeg kunne komme hjem. Plejepersonalet var sådan set søde nok, men det var ikke trøst eller sådan noget, jeg havde brug for. Jeg havde brug for at få noget at vide. Mandag morgen var der så gået omkring [adskillige timer] uden, jeg havde fået nogen besked. Jeg sagde derfor til morgensygeplejersken, at jeg var ved at blive skør i hovedet, og at jeg ville tage hjem [før middag], uanset om jeg havde talt med en læge eller ej. Denne sygeplejerske tog min situation alvorligt og sikrede, at jeg som den første var til stuegang den dag. Samtalen med den læge var ok, den kom bare næsten to døgn for sent. Jeg havde det psykisk rigtig dårligt på det tidspunkt, og det har vist sig, at jeg ikke har kunnet huske noget af det væsentligste, som jeg sandsynligvis er blevet orienteret om. Det er der så blevet rettet op på med samtaler med egen læge og den seneste ambulante opfølgning i Randers.

-  27 Kun ros. Jeg fatter ikke, at Randers har et dårligt ry, men det har det. Jeg har været indlagt mange gange, og har altid været tilfreds. Virkelig godt
-  30 Jeg var jo indlagt i halvandet døgn. Derefter dagpatient, hedder det vist. Nåede at ligge tre forskellige steder, men alle, der havde med mig at gøre, var søde og gav sig tid til at svare på spørgsmål. Virkelig godt

Medicinsk afdeling

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

| ID | Kommentarer - MS4 | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Nej. | Godt |
| ID | Kommentarer - MS3 | Samlet indtryk |
| 2 | Jeg fik egentlig kun det, man selv samlede sammen, foldere og bøger og sådan. Alt efter hvad jeg vurderede, at jeg havde brug for efter indlæggelsen. | Virkelig dårligt |
| 3 | Ved udskrivelsen får man en del materiale om kontaktperson (det fungerede dårligt pga. travlhed). Der blev udleveret livsstilsmateriale, indlæggelsen var [feber og blærebetændelse], så måske ikke så relevant. | Godt |
| 6 | Meget at læse, men godt og informativt. | Virkelig godt |
| 10 | Da jeg havde været hjemme et par måneder, blev jeg meget syg grundet tabletterne for kolesterol []. | Uoplyst |
| 11 | Da der endelig langt om længe kom en sygeplejerske ind til mig, var informationen helt fin, og alle var søde ved mig, og stuegang var grundig med information. | Godt |
| 18 | Visse af de foregående spørgsmål er vanskelige eller ikke mulige at besvare, fordi den egentlige årsag til den dårlige tilstand under indlæggelsen først blev afklaret ved en ambulansundersøgelse og behandling (gastroskopi) [nogle] dage efter udskrivelsen. | Dårligt |
| 20 | Jeg modtog ikke materiale omhandlende min sygdom. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - MS2 | Samlet indtryk |
| 5 | Diagnose er endnu ikke fastlagt, er i gang med udredning. | Virkelig godt |
| 17 | Det var en dejlig afdeling. | Godt |
| ID | Kommentarer - MS1 | Samlet indtryk |
| 2 | Som pårørende synes vi, der har været god information om forløbet og prognosen. | Uoplyst |
| 4 | Der er opstået en kommunikationsbrist ved eller efter udskrivninger, idet udskrivningsbrevet beskriver tre forskellige undersøgelser, som jeg skal til efter tre måneder, men jeg er kun indkaldt til den ene. Efter min henvendelse til afdelingen er det ved at blive udredt. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg fik en god information efter indlæggelse. | Godt |
| 19 | En læge meddelte, at jeg havde haft en blodprop og at der kunne komme andre. På et andet sygehus blev det benægtet. Det var utrygt! | Godt |
| 21 | Kosten var kedelig. Alt kød næsten uspiseligt. Folk med ringe appetit har brug for bedre kost!!! | Godt |
| 24 | Jeg undrer mig over, at de ikke havde tidligere sygejournaler, end der er mindre end et år gamle. Min mor har indenfor [det seneste stykke tid] her haft [to blodpropper]. Hvad med medicinlisten? | Godt |
| 26 | Så gerne, at det, I informerede plejehjemmet på jeres journal om patienten, blev overholdt. | Virkelig godt |
| 27 | Jeg kan ikke rose personalet nok. De er engle alle sammen. | Virkelig godt |
| 32 | Tre gange været indlagt, alle har været søde. Jeg kan ikke svare på alle de spørgsmål. | Uoplyst |

Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - MS4 | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Nej. | Godt |
| 4 | Jeg blev udskrevet for tidligt efter hæmorideoperation og blev derfor indlagt igen. | Godt |
| 6 | NN kan ikke sige at meget andet end [], men jeg synes, at I har været gode ved min mand og opmærksom på hans sygdom. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - MS3 | Samlet indtryk |
| 1 | Er ikke færdig med behandling. | Godt |
| 2 | Jeg har ET STORT PROBLEM! Da jeg fik konstateret diabetes [for nogle år siden], og lægen sagde jeg skulle tage piller for både blodsukker, blodtryk, kolesterol og to slags blodfortyndende, fik jeg det virkelig dårligt. Svimmel, "træt". Eller nærmest overtræt. Det blev også svært at sove. Hver gang jeg sagde det til lægen, sagde hun: "Så sætter vi dosis lidt op! Så får du det godt!" Men jeg fik det kun værre og værre. [I efteråret] fik jeg lungebetændelse. | Virkelig dårligt |
| 11 | Jeg snakkede både med læge og visitator, og jeg blev sendt hjem med en brev om bevilling af midlertidig hjælp til personlig pleje fra hjemmeplejen med mulighed for at få det forlænget, hvis jeg ønskede det. Det var trygt og godt. | Godt |
| 18 | Patienten forlangte sig udskrevet efter tre døgn indlæggelse (skrevet af ægtefælle). | Dårligt |
| 20 | Min udskrivelse var alt i alt en ok oplevelse. | Uoplyst |
| 21 | Ingen klar besked. | Dårligt |
| ID | Kommentarer - MS2 | Samlet indtryk |
| 5 | Det er, og har været, et langt forløb (indlagt i [flere] uger). De forsøger stadig at finde årsagen til, hvorfor jeg har det, som jeg har det. | Virkelig godt |
| 6 | Det var dejligt at komme hjem fra den afdeling, jeg var indlagt på sidst. Det var ikke gode forhold. | Dårligt |
| 13 | Kunne tage hjem, da jeg ikke ville til [undersøgelse] igen, uden videre samtale om hvorfor jeg ikke ville. | Godt |
| 16 | Jeg håber ikke, min far bliver så syg igen, men hvis det skulle ske, står vi mere forberedte nu end før. | Godt |
| 17 | Fik to min. med en læge. | Godt |
| ID | Kommentarer - MS1 | Samlet indtryk |
| 2 | Vi hentede selv mor efter aftale med personalet. | Uoplyst |
| 7 | Nej, ingen. | Virkelig godt |
| 14 | Ok. | Godt |
| 21 | De holder fortsat godt øje med mig og mit forløb. | Godt |
| 26 | Alt for hurtig. Var slet ikke tryk på plejehjemmet, som hos jer. | Virkelig godt |
| 27 | Ja, NN fik sin blodprop suget ud. Men NN og NN har bildt mig ind, at jeg har min endnu. | Virkelig godt |

Medicinsk afdeling

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

| ID | Kommentarer - MS4 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 3 | Måske at der var nogle mindre rum til patient og pårørende. Min mor kunne ikke koncentrere sig om os, og pga. hendes manglende tale kunne vi ikke få noget ud af vores besøg. En gang fik vi lov at låne genoptræningskøkkenet, og da fik vi meget bedre kontakt med hende. [Fysiske rammer] | Godt |
| 10 | At de behandlende læger var nemmere at forstå. Jeg aner endnu ikke, hvad der udløste min sygdom, for jeg kunne ikke forstå, hvad han sagde, men han var en flink mand. Jeg er [godt oppe i årene]. [Kommunikation og information] | Godt |
| ID | Kommentarer - MS3 | Samlet indtryk |
| 3 | Der var meget forvirring omkring diagnose/årsag til febrilia. Læge bliver først tilkaldt, da hustru gør opmærksom på, at patienten er højfebril og har dårlig vejrtrækning. Patienten [] bliver meget dårlig ved febrilia, og dette var oplyst ved indlæggelsen (akut indlæggelse). [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 6 | Maksimum tosengsstuer, gerne enestuer. Fint at dele bad mm. Mad var god. [Fysiske rammer, Pleje] | Virkelig godt |
| 11 | Jeg har været indlagt mange gange og ved, at I har travlt, så der sker ventetid, og der sker fejl med hensyn til, at jeg ikke blev tilbudt mad. Det er sket før, men udover det var det en god indlæggelse, hvor alle var søde og hjælpsomme. Især en fra rengøringspersonalet nussede om os og gjorde det godt for alle. Den sygeplejerske, som var vores kontakt på stuen var ualmindelig sød og hjælpsom, så det var godt. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid] | Godt |
| 13 | Det er en afdeling, hvor der konstant er travlt, og man fornemmer ikke ro på noget tidspunkt. Men man kan jo ikke klage over, at personalet passer deres job, der mangler jo bare personale, og det er tydeligt. [Pleje] | Godt |
| 14 | Bliver altid godt modtaget på afdelingen i forhold til på en anden afdeling. De er meget kloge, og tror de ved bedre end mine faste læger på M3. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 17 | Efter at jeg blev indlagt, fik jeg at vide af en læge, at jeg havde [en smertefuld lidelse], men så [tre dage senere] fik jeg at vide af en anden læge, at det havde jeg ikke, så jeg var rimelig forvirret. De var ikke særlig gode til rent faktisk at fortælle mig, hvad der var galt. [Kommunikation og information] | Godt |
| 18 | Generelt måske en lidt større tålmodighed, rummelighed, åbenhed og lydhørhed over for patientens synspunkt og opfattelse af egen tilstand. Disse personaleegenskaber var selvfølgelig til stede i forskellig grad hos forskellige. [Relationer til personale] | Dårligt |
| 19 | Alle de ansatte på Afdeling M3 er meget venlige, har humor og tid til en. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 20 | Jeg oplevede en lind strøm af forskellige læger, og alt efter den enkelte læges fokus/interesseområde blev planerne for mine undersøgelser ændret. Meget frustrerende. Jeg fortalte mit sygdomsforløb om og om igen, og oplevede læger, der vist ikke var fuldt orienteret om journalindhold. Nogle hørte noget, andre hørte noget andet og ikke det første. Noget af det, jeg havde fortalt, var blevet skrevet ned, andet ikke, til min forbløffelse. Der var rygende travlt på de forskellige afdelinger, og at være indlagt i dag er som at komme ud i en hvirvelvind. Det er synd og skam for patienter, læger, sygeplejersker og andet personale. Alt for lidt tid og sammenhæng. []. [Pleje] | Uoplyst |

| | | |
|-----------------------------|---|-----------------------|
| 21 | Man skulle hele tiden forholde sig til nye læger og sygeplejersker. Aldrig de samme to dage i træk. [Kontaktperson] | Dårligt |
| 23 | Jeg blev indlagt med symptomer på blærebetændelse, men blev behandlet for lungebetændelse. Desuden blev det konstateret, at min hjerterytme ikke var tilfredsstillende, hvorfor mit medicinniveau blev ændret. Det er jeg vældig tilfreds med. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 24 | Jeg kan kun sige, at jeg oplevede et rigtig godt indtryk ;-). Hils hele teamet på den afdeling, jeg var indlagt på, og giv Dem de roser, som de fortjener! | Virkelig godt |
| 25 | Særlig godt: akutmodtagelsen. Det hele var meget effektivt, og de var dygtige, professionelle og virkelig søde. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 26 | Jeg forstår godt med den rengøring, der finder sted på sygehuset, at der forekommer stafylokokker. Rengøringen er under al kritik. [Fysiske rammer] | Godt |
| ID Kommentarer - MS2 | | Samlet indtryk |
| 1 | Tilfredsstillet. | Godt |
| 3 | God afdeling, god behandling, venligt personale! [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 4 | Jeg synes, at forløbet var for langt. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 5 | Det er dejligt med personale med et godt humør. Det smitter så godt :-). [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 6 | Sørge for ordentlige lokaler. Mens jeg var indlagt på den ene afdeling, var lokalerne ok. Men de lokaler, jeg var indlagt i til sidst, lader meget tilbage at ønske. [Fysiske rammer] | Dårligt |
| 10 | Lidt bedre rent. Et kvarter mere på stuerne. [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| 11 | Jeg synes, personalet kunne oplyse noget mere om, hvad der skulle ske, og om hvor og hvornår. [Kommunikation og information] | Godt |
| 12 | En stor ros til begge afdelinger! Intensiv og M2. | Virkelig godt |
| 15 | De var alle flinke og behjælpelige. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 16 | Afdelingen viste megen omsorg for min far, da de fandt ud af, hvor syg han var. [Pleje] | Godt |
| 18 | Information til pårørende (min kone) var under al kritik. Kunne aldrig få svar på noget, personalet havde aldrig tid. [Kommunikation og information] | Dårligt |
| ID Kommentarer - MS1 | | Samlet indtryk |
| 2 | Næste gang skal vi og sygehuset være opmærksomme på, at man får "dosismedicin", altså pakket på apoteket. I stedet for at få "recept" på ny slags medicin blev der bestilt en pakke medicin af ALLE de præparater, men fik i forvejen. Det gav lidt bøvl. | Uoplyst |
| 4 | Jeg oplevede et plejepersonale, der for næsten alles vedkommende gik lige et skridt videre i venlighed og opmærksomhed, end jeg havde ventet. Jeg har efterfølgende over for familie og arbejdskolleger omtalt mit ophold på afdelingen i yderst positive vendinger. | Virkelig godt |

| | [Pleje] | |
|------|--|---------------|
| ✎ 6 | Toiletforhøjer meget ustabil. Snavsede bleer i åben kurv. Rene bleer ikke tilgængelig uden man skulle have fat i personalet. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 7 | Afdelingen gjorde det virkelig godt i mine to dage på Randers Regionssygehus. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 9 | Afdelingen gav en god information på let forståeligt dansk. Blandt andet om virkeligheden med vægtkontrol. [Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 13 | Havde et godt ophold med hjælpsomt personale, som ikke kan gøre noget ved de ydre rammer som f.eks. sengestuens størrelse. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 15 | Blev akut indlagt på et andet sygehus. Senere overført til Hjerteafdelingen i Randers, men udskrevet efter fem dage, men tilbudt deltagelse i otte ugers træning og samtaler. Det har været en meget stor hjælp, og var virkelig godt. | Godt |
| ✎ 16 | [] Generelt en god behandling. | Uoplyst |
| ✎ 19 | Kom på afdelingen en time før vagtskifte og fik en kontaktperson. Hun gik hjem, og jeg så hende ikke siden. [Kontaktperson] | Godt |
| ✎ 22 | Jeg har været indlagt to gange på M1. Begge gang på en firesengsstue. De bliver åbenbart kun brugt til mænd. Mænds blufærdighed skal åbenbart ikke tages alvorligt. Det er dybt frustrerende, at ligge på en afdeling, hvor der ikke er mulighed for fortrolighed. Hverken i samtalerne med læger/plejepersonale eller med ens nærmeste. Ens grænser for privatliv bliver i den grad overskredet. Samtaler om ens sygdom bliver hørt af tre andre og nogle gange af deres pårørende. Når læger eller personale ikke er der, oplever man pludselig, at en pårørende til en medpatient spørger interesseret ind til ens sygdom, baseret på oplysninger, der bare flyder ud i det åbne rum. Der er et opholdsrum, hvor der er åbent ud til gangen. Der er otte kvadratmeter, hvor der er placeret en sofa, fire til fem stole, et fjernsyn og gud hjælpe mig er der også fundet plads til et køleskab. Når man ligger på disse firesengsstuer, skal man være indstillet på at få afskaffet sit privatliv. Ikke just noget man bliver rask af. Samtidig kan man så ligge og tænke på, at der var fint med plads på en andet sygehus, og hvis jeg var blevet indlagt [], så havde jeg været hjemme [tidligere]. Nu kom jeg først hjem [fire dage senere]. Mit hjerte repareret på fineste vis, men med en forfærdelig oplevelse med hjem. Lige på det tidspunkt virkede det som om, at det var vigtigere, at Randers Sygehus overlever, end at jeg som patient overlever. Lægernes weekendfri var under alle omstændigheder vigtigere end min indlæggelse. I håbet om, at min oplevelse kan bruges konstruktivt. Den enkelte medarbejder gjorde jo, hvad de kunne. Det var bare sammenhængen, der ikke virker. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje] | Dårligt |
| ✎ 25 | God behandling. Søde og flinke personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 26 | Jeg skal lige love for, at der er sket en stor omvæltning i pleje og omgangstonen. Det er så behageligt og betryggende, når jeg tænker på [tidligere besøg], puha, der er da godt nok gjort noget ved arbejdsmoralen. Det har været så god en oplevelse for patienten plus pårørende. I må gerne være stolte og klappe jer på skulderen. [Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 27 | Kun ros. Det er en rigtig god afdeling. Hvis jeg kunne skrive på computer, ville jeg skrive et læserbrev til Jyllandsposten. | Virkelig godt |
| ✎ 29 | Udskrivelse ved læge NN var meget hurtig og overfladisk, som om at det bare skulle overstås i en fart. [Kontaktperson] | Godt |
| ✎ 32 | Alt var godt, da jeg var indlagt. | Uoplyst |

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

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

