

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Neurologisk Afdeling F
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	386
Besvarelser fra afdelingens patienter:	260
Afdelingens svarprocent:	67%

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 test 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 eller har afgivet flere svar, er 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

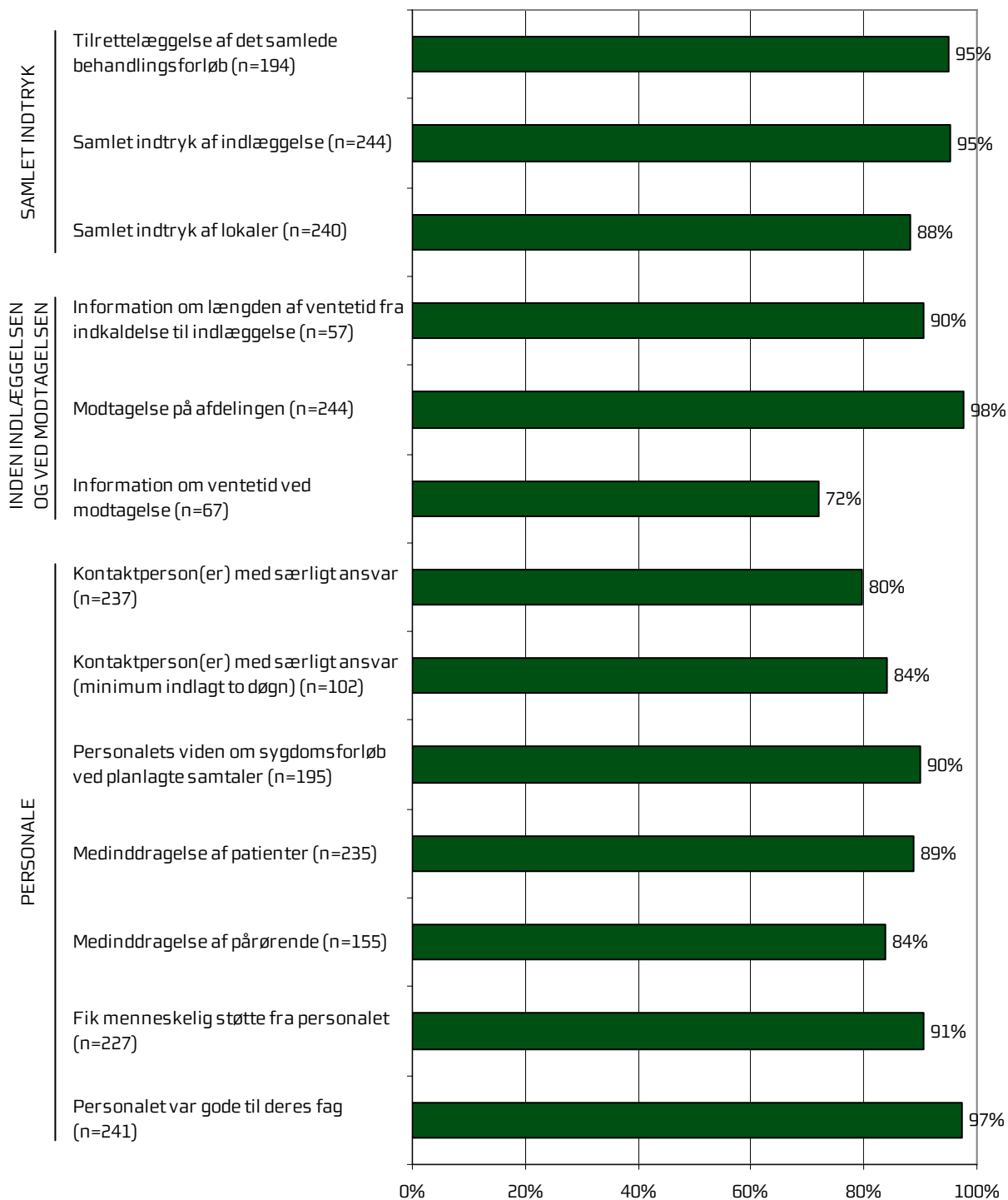
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

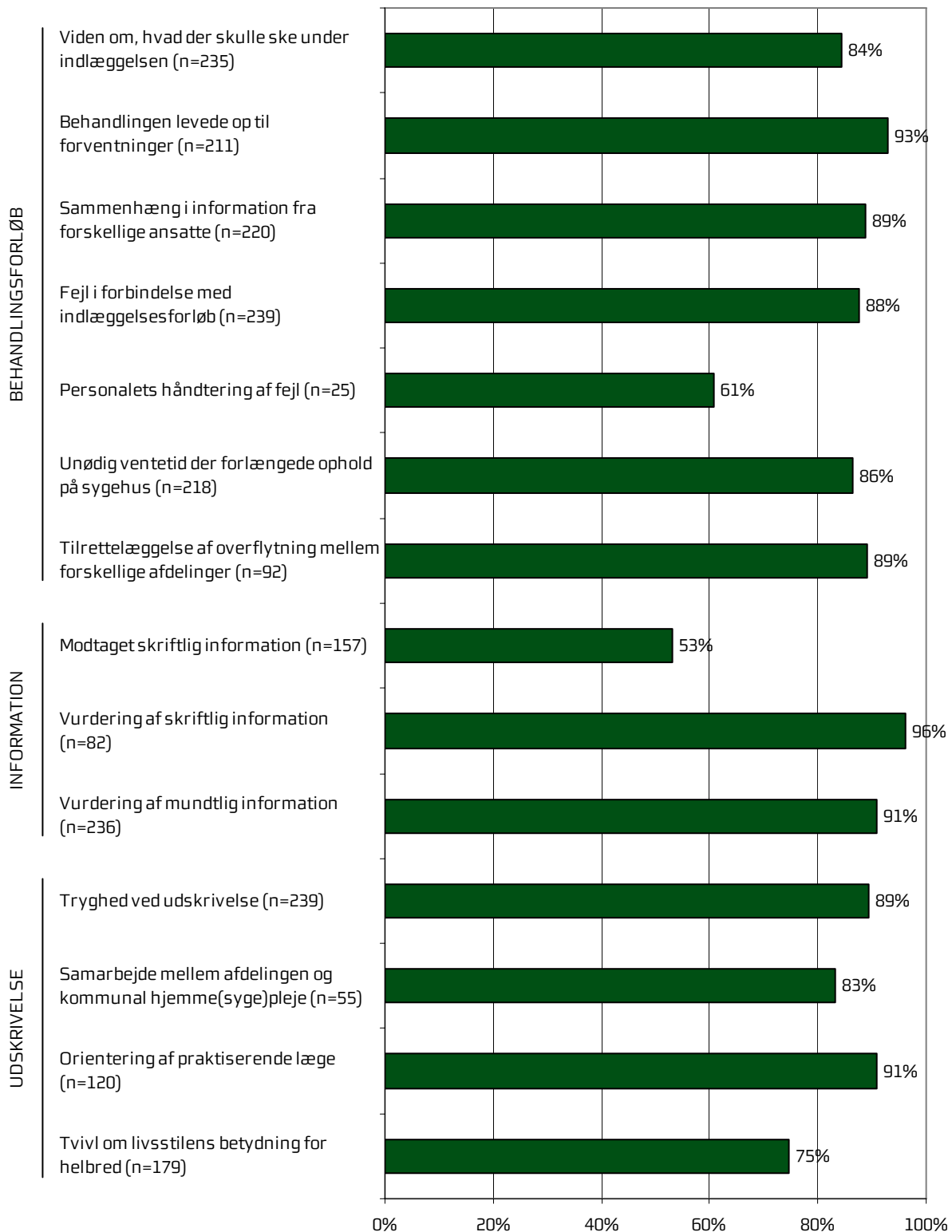
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Neurologisk Afdeling F

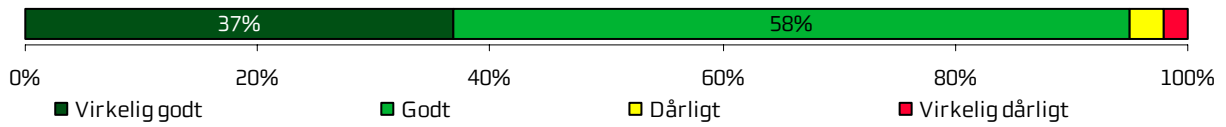
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

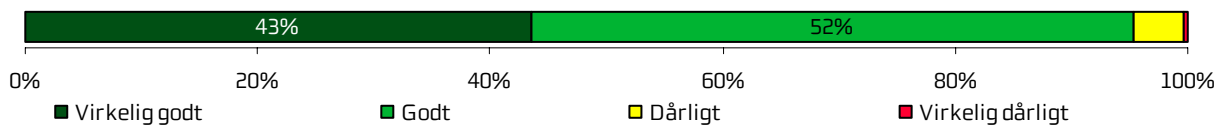
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

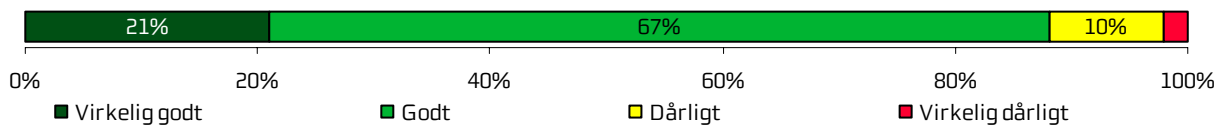
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=194)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=244)



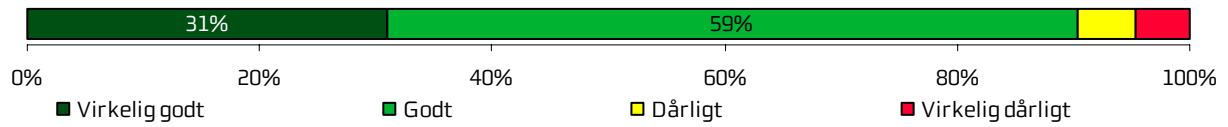
Samlet indtryk af lokaler (n=240)



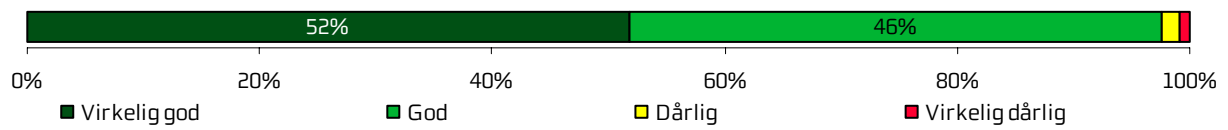
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	92 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	94 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		88 %	91 %	97 % *	74 %	83 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

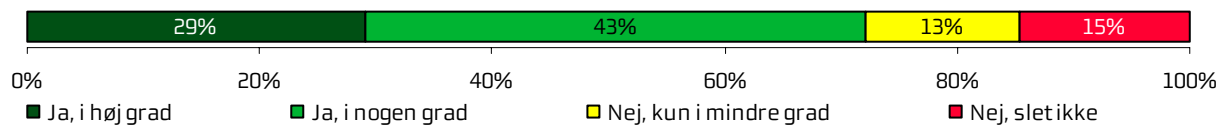
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=57)



Modtagelse på afdelingen (n=244)



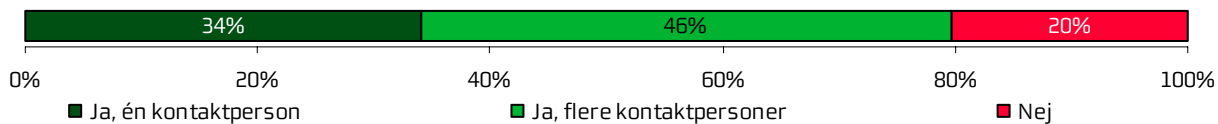
Information om ventetid ved modtagelse (n=67)



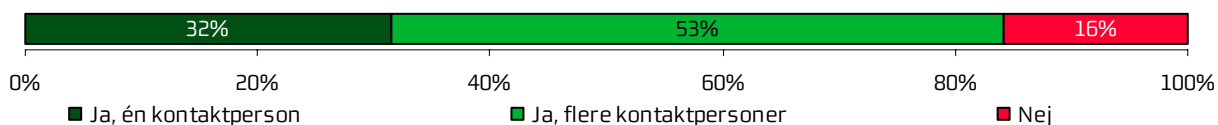
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		90 %	-	100 %	88 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	96 %	99 %	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		72 %	74 %	87 % *	65 %	75 %

Personale

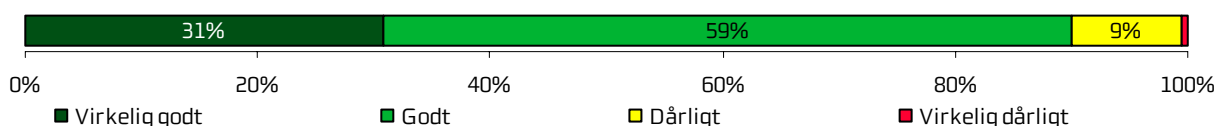
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=237)



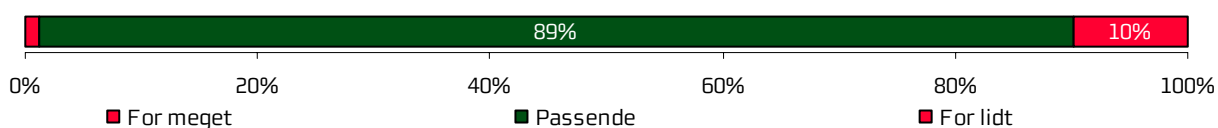
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=102)



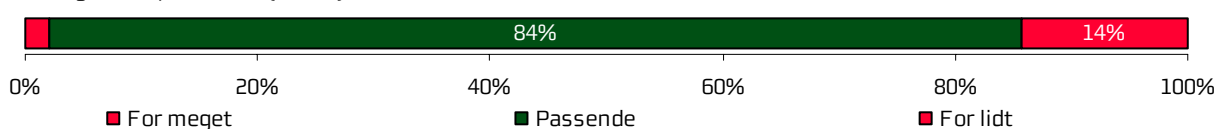
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=195)



Medinddragelse af patienter (n=235)



Medinddragelse af pårørende (n=155)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=227)



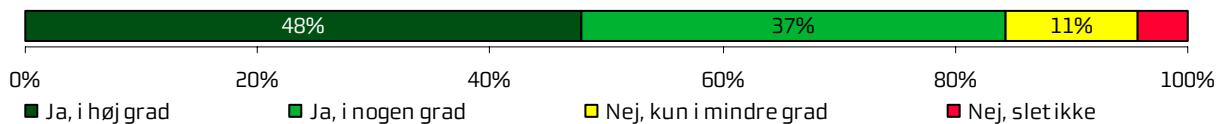
Personalet var gode til deres fag (n=241)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	79 %	92 % *	76 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		84 %	-	93 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		90 %	88 %	97 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	87 %	98 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	82 %	95 % *	82 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		91 %	93 %	98 % *	87 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=235)



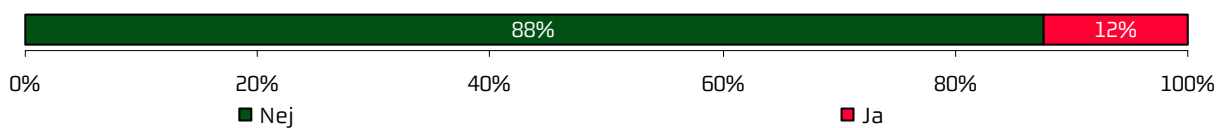
Behandlingen levede op til forventninger (n=211)



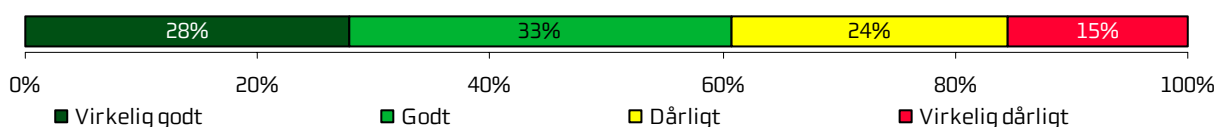
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=220)



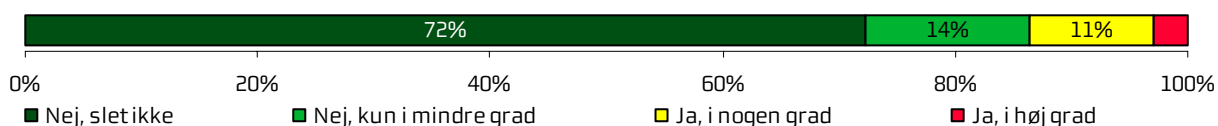
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=239)



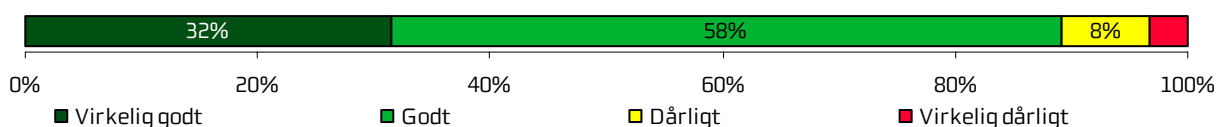
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=218)



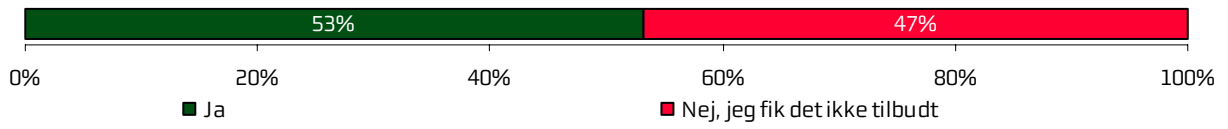
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=92)



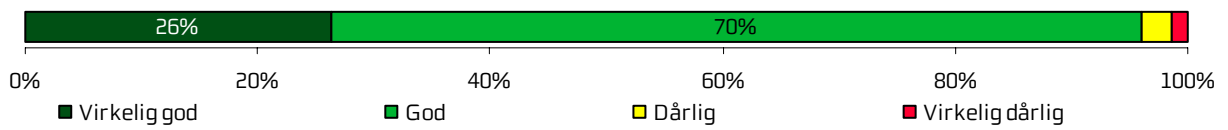
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		84 %	84 %	97 % *	78 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	95 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		89 %	90 %	98 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	96 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		61 %	-	91 %	50 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		86 %	84 %	94 % *	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		89 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

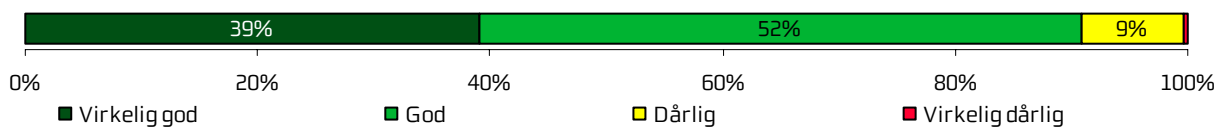
Modtaget skriftlig information (n=157)



Vurdering af skriftlig information (n=82)



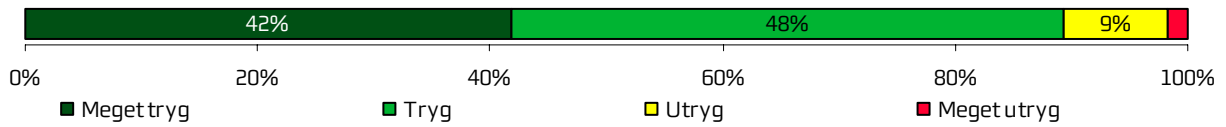
Vurdering af mundtlig information (n=236)



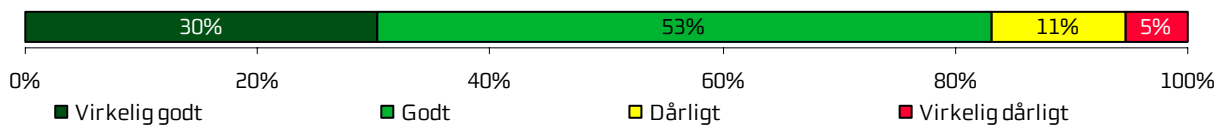
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		53 %	-	82 % *	52 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	100 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		91 %	88 %	99 %	90 %	94 %

Udskrivelse

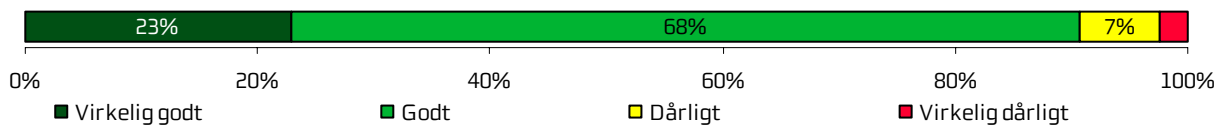
Tryghed ved udskrivelse (n=239)



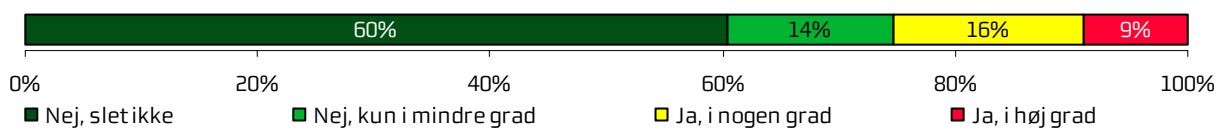
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=120)



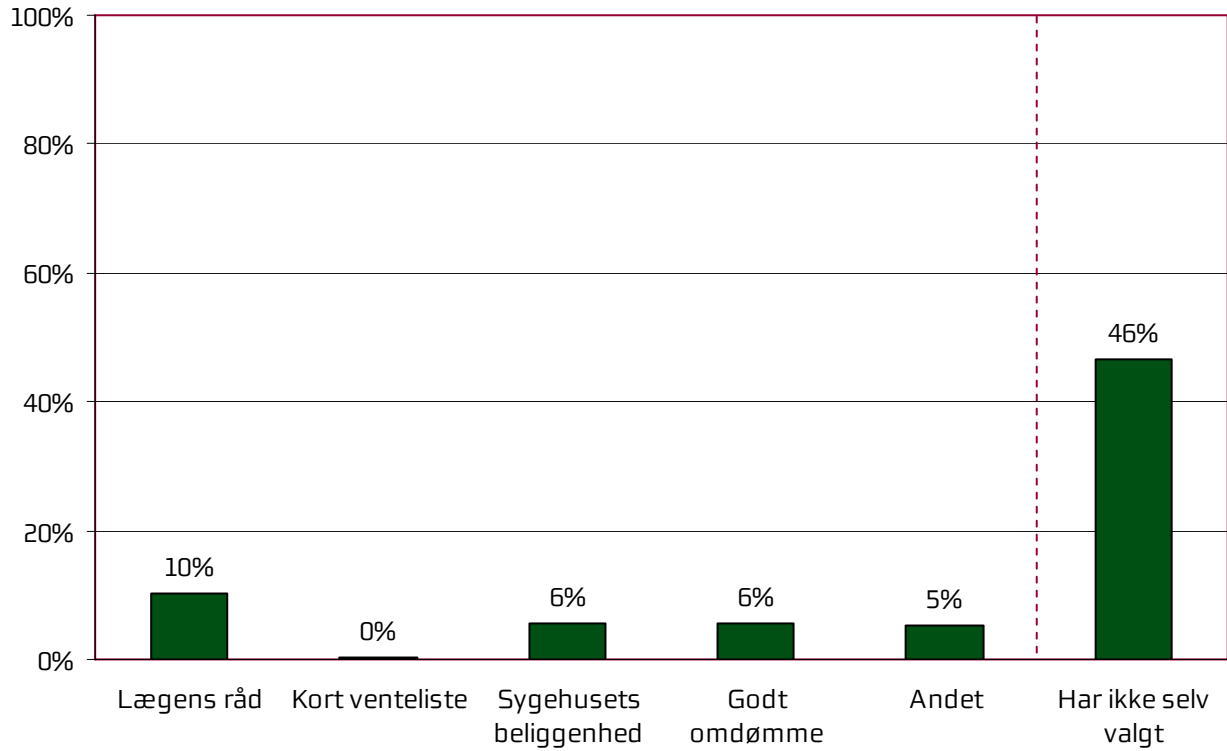
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=179)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		89 %	86 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		83 %	81 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		91 %	84 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	71 %	81 %	64 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på
<<Afdeling>>
på <<Sygehus>>**

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7. 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"/>	
8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10. 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"/>
11. 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

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. 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"/>	
18. 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"/>	
19. 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"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 23	Gå til spørgsmål 23	
22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

24. 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"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. 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"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
31. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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. 23. december 2010**. 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.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to 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 spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene 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 spørgsmålene 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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale 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 patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes 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 23. august-31. oktober 2010 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 afdeling 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 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 67 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 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende 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	67%	100%
Køn		
Mand	51%	50%
Kvinde	49%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	3%
20-39 år	10%	14%
40-59 år	34%	34%
60-79 år	43%	38%
80- år	10%	11%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

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 kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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 t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 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 2010. 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 bedst og dårligst placerede afdelinger
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		260		100%
Køn				
Mand		132		51%
Kvinde		128		49%
Aldersgruppe				
0-19 år		8		3%
20-39 år		26		10%
40-59 år		88		34%
60-79 år		111		43%
80- år		27		10%
Skema udfyldt af				
Patienten		210		86%
Pårørende		33		14%
Modersmål				
Dansk		242		97%
Ikke dansk		7		3%
Indlæggelsesform				
Akut		188		72%
Planlagt		72		28%
Afsnit				
Afsnit F1		107		41%
Afsnit F2		127		49%
Video EEG-afsnit		11		4%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		15		6%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	58	3	2	194	41
Køn						
Mand	36	58	4	2	105	17
Kvinde	37	59	2	2	89	24
Aldersgruppe						
0-19 år	14	86	0	0	6	1
20-39 år	25	66	9	0	21	5
40-59 år	28	62	4	5	72	11
60-79 år	49	50	1	0	77	20
80- år	39	61	0	0	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	40	55	4	2	163	33
Pårørende	29	71	0	0	24	6
Modersmål						
Dansk	38	57	3	2	186	40
Ikke dansk	18	82	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	57	3	3	131	35
Planlagt	37	61	3	0	63	6
Afsnit						
Afsnit F1	33	64	4	0	83	17
Afsnit F2	44	52	1	3	89	21
Video EEG-afsnit	40	50	10	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	8	8	12	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	52	4	0	244
Køn					
Mand	47	47	5	1	127
Kvinde	39	57	4	0	117
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	0	8
20-39 år	38	62	0	0	26
40-59 år	40	52	7	1	84
60-79 år	50	46	4	0	102
80- år	46	54	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	4	0	205
Pårørende	41	56	4	0	30
Modersmål					
Dansk	44	51	4	0	235
Ikke dansk	28	72	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	45	48	6	1	174
Planlagt	39	61	0	0	70
Afsnit					
Afsnit F1	35	59	6	0	102
Afsnit F2	53	44	2	1	117
Video EEG-afsnit	36	64	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	50	14	0	14

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	67	10	2	240
Køn					
Mand	20	68	9	2	125
Kvinde	22	66	10	2	115
Aldersgruppe					
0-19 år	11	78	11	0	8
20-39 år	27	54	19	0	26
40-59 år	19	62	14	5	83
60-79 år	22	71	6	1	100
80- år	21	79	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	23	64	10	3	202
Pårørende	11	80	10	0	29
Modersmål					
Dansk	21	67	10	2	231
Ikke dansk	42	58	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	23	67	9	1	171
Planlagt	17	66	11	5	69
Afsnit					
Afsnit F1	14	68	15	3	100
Afsnit F2	27	67	4	2	115
Video EEG-afsnit	45	36	18	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	79	7	0	14

Tabel 10. 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	31	59	5	5	57	3	194
Køn							
Mand	30	62	3	5	33	0	98
Kvinde	33	56	8	3	24	3	96
Aldersgruppe							
0-19 år	0	87	0	13	7	0	1
20-39 år	38	0	38	24	5	1	20
40-59 år	24	66	6	4	19	0	67
60-79 år	41	59	0	0	24	2	82
80- år	-	-	-	-	2	0	24
Skema udfyldt af							
Patienten	37	56	4	4	48	2	156
Pårørende	0	72	16	12	7	1	24
Modersmål							
Dansk	32	59	5	5	56	3	179
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	6
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	188
Planlagt	31	59	5	5	57	3	6
Afsnit							
Afsnit F1	28	67	3	3	36	3	62
Afsnit F2	80	20	0	0	5	0	122
Video EEG-afsnit	36	36	9	18	11	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	46	2	1	244
Køn					
Mand	55	43	1	1	125
Kvinde	48	49	2	1	119
Aldersgruppe					
0-19 år	36	53	11	0	8
20-39 år	43	57	0	0	25
40-59 år	51	44	2	2	84
60-79 år	56	43	1	0	100
80- år	48	52	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	52	46	1	1	204
Pårørende	52	45	3	0	29
Modersmål					
Dansk	51	46	2	1	232
Ikke dansk	57	43	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	51	47	1	1	174
Planlagt	53	44	3	0	70
Afsnit					
Afsnit F1	44	55	1	0	101
Afsnit F2	61	36	2	1	118
Video EEG-afsnit	82	9	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	71	0	7	14

Tabel 12. 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	29	43	13	15	67	19
Køn						
Mand	28	46	12	14	35	6
Kvinde	31	39	15	15	32	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	22	12	35	31	9	3
40-59 år	27	45	14	14	34	5
60-79 år	35	55	6	5	19	9
80- år	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	28	43	13	16	60	15
Pårørende	38	62	0	0	5	3
Modersmål						
Dansk	31	42	14	12	63	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	38	12	21	43	18
Planlagt	28	52	16	3	24	1
Afsnit						
Afsnit F1	20	57	13	10	30	7
Afsnit F2	43	32	7	18	28	11
Video EEG-afsnit	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	40	40	20	5	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	46	20	237
Køn				
Mand	39	42	19	125
Kvinde	29	50	22	112
Aldersgruppe				
0-19 år	26	49	26	8
20-39 år	7	62	31	26
40-59 år	34	45	22	83
60-79 år	39	45	15	99
80- år	47	29	24	21
Skema udfyldt af				
Patienten	35	45	20	200
Pårørende	28	50	22	28
Modersmål				
Dansk	34	45	21	228
Ikke dansk	27	73	0	7
Indlæggelsesform				
Akut	27	46	27	170
Planlagt	51	45	4	67
Afsnit				
Afsnit F1	33	46	20	99
Afsnit F2	34	46	20	114
Video EEG-afsnit	50	40	10	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	29	14

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	32	53	16	102
Køn				
Mand	36	44	21	53
Kvinde	27	63	11	49
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	10	79	10	10
40-59 år	28	51	20	35
60-79 år	43	42	15	45
80- år	24	63	13	8
Skema udfyldt af				
Patienten	34	49	17	83
Pårørende	26	61	13	16
Modersmål				
Dansk	33	51	16	99
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	25	55	20	71
Planlagt	46	47	7	31
Afsnit				
Afsnit F1	35	49	16	43
Afsnit F2	27	55	18	49
Video EEG-afsnit	33	67	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 15. 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	31	59	9	0	195	49
Køn						
Mand	32	60	7	1	102	25
Kvinde	29	59	12	0	93	24
Aldersgruppe						
0-19 år	0	100	0	0	7	1
20-39 år	23	52	25	0	24	2
40-59 år	23	64	14	0	68	16
60-79 år	37	57	4	1	77	24
80- år	53	47	0	0	19	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	59	9	0	165	40
Pårørende	31	59	5	5	20	9
Modersmål						
Dansk	31	59	9	1	185	49
Ikke dansk	27	73	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	60	11	1	135	39
Planlagt	36	57	7	0	60	10
Afsnit						
Afsnit F1	27	62	11	0	81	20
Afsnit F2	34	58	6	1	93	25
Video EEG-afsnit	60	40	0	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	64	27	0	11	3

Tabel 16. 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	89	10	235
Køn				
Mand	2	88	10	122
Kvinde	0	90	10	113
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	8
20-39 år	4	96	0	24
40-59 år	2	83	15	82
60-79 år	0	90	10	98
80- år	0	96	4	23
Skema udfyldt af				
Patienten	2	89	9	196
Pårørende	0	90	10	29
Modersmål				
Dansk	0	90	10	225
Ikke dansk	28	72	0	7
Indlæggelsesform				
Akut	2	86	13	167
Planlagt	0	97	3	68
Afsnit				
Afsnit F1	1	91	8	98
Afsnit F2	2	88	11	112
Video EEG-afsnit	0	100	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	79	21	14

Tabel 17. 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	2	84	14	155	84
Køn					
Mand	2	83	14	83	42
Kvinde	2	85	14	72	42
Aldersgruppe					
0-19 år	17	83	0	7	1
20-39 år	6	82	12	18	7
40-59 år	2	83	15	51	31
60-79 år	0	83	17	65	37
80- år	0	93	7	14	8
Skema udfyldt af					
Patienten	3	82	15	120	80
Pårørende	0	93	7	27	2
Modersmål					
Dansk	1	84	15	149	80
Ikke dansk	21	79	0	5	2
Indlæggelsesform					
Akut	3	82	16	115	55
Planlagt	0	90	10	40	29
Afsnit					
Afsnit F1	3	85	12	65	34
Afsnit F2	1	81	18	74	41
Video EEG-afsnit	0	100	0	7	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	9	5

Tabel 18. 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	63	27	8	2	227	18
Køn						
Mand	64	26	8	2	119	8
Kvinde	63	29	8	1	108	10
Aldersgruppe						
0-19 år	59	41	0	0	7	1
20-39 år	56	39	5	0	23	3
40-59 år	58	28	12	2	79	5
60-79 år	65	26	7	2	98	5
80- år	85	15	0	0	20	4
Skema udfyldt af						
Patienten	63	28	8	1	193	11
Pårørende	75	17	0	8	24	7
Modersmål						
Dansk	64	27	7	2	217	18
Ikke dansk	70	15	15	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	25	9	2	163	15
Planlagt	62	33	5	0	64	3
Afsnit						
Afsnit F1	53	37	9	1	94	6
Afsnit F2	74	18	6	2	112	9
Video EEG-afsnit	70	30	0	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	27	18	9	11	2

Tabel 19. 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	75	22	2	0	241	6
Køn						
Mand	76	22	2	0	126	3
Kvinde	74	23	2	1	115	3
Aldersgruppe						
0-19 år	65	35	0	0	8	0
20-39 år	58	34	8	0	26	0
40-59 år	70	25	4	1	83	1
60-79 år	85	15	0	0	100	4
80- år	75	25	0	0	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	77	20	2	0	203	3
Pårørende	65	35	0	0	28	3
Modersmål						
Dansk	76	22	2	0	231	6
Ikke dansk	72	13	15	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	76	21	2	1	171	6
Planlagt	73	26	2	0	70	0
Afsnit						
Afsnit F1	69	28	3	0	100	2
Afsnit F2	84	15	2	0	116	4
Video EEG-afsnit	73	27	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	36	0	7	14	0

Tabel 20. 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	48	37	11	4	235	12
Køn						
Mand	47	38	9	6	123	5
Kvinde	49	35	14	3	112	7
Aldersgruppe						
0-19 år	36	49	15	0	8	0
20-39 år	49	35	12	4	26	0
40-59 år	45	38	13	4	81	3
60-79 år	52	32	12	4	101	3
80- år	38	52	0	11	19	6
Skema udfyldt af						
Patienten	52	34	10	4	199	7
Pårørende	27	54	12	8	27	4
Modersmål						
Dansk	48	36	12	4	225	12
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	40	15	6	166	11
Planlagt	69	28	3	0	69	1
Afsnit						
Afsnit F1	49	33	14	4	100	2
Afsnit F2	47	40	9	5	111	9
Video EEG-afsnit	82	18	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	54	15	8	13	1

Tabel 21. 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	61	32	4	3	211	33
Køn						
Mand	61	29	6	4	112	15
Kvinde	62	34	3	1	99	18
Aldersgruppe						
0-19 år	50	39	0	11	8	0
20-39 år	42	52	6	0	18	7
40-59 år	59	27	8	7	77	7
60-79 år	65	32	2	0	91	13
80- år	76	24	0	0	17	6
Skema udfyldt af						
Patienten	63	29	5	2	178	25
Pårørende	51	49	0	0	25	6
Modersmål						
Dansk	61	31	5	3	201	33
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	32	4	3	145	30
Planlagt	61	31	5	3	66	3
Afsnit						
Afsnit F1	51	41	7	2	91	10
Afsnit F2	73	21	3	2	98	20
Video EEG-afsnit	82	9	0	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	55	0	9	11	3

Tabel 22. 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	51	38	8	3	220	20
Køn						
Mand	52	40	4	4	115	11
Kvinde	51	35	13	2	105	9
Aldersgruppe						
0-19 år	47	38	15	0	8	0
20-39 år	32	56	8	4	25	0
40-59 år	51	37	8	4	78	6
60-79 år	55	36	7	3	91	9
80- år	61	27	12	0	18	5
Skema udfyldt af						
Patienten	53	35	8	3	185	15
Pårørende	47	45	8	0	25	5
Modersmål						
Dansk	51	38	8	3	210	20
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	34	11	4	155	18
Planlagt	50	47	2	2	65	2
Afsnit						
Afsnit F1	45	42	11	2	92	8
Afsnit F2	59	31	6	4	105	11
Video EEG-afsnit	80	20	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	62	8	8	13	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	239
Køn			
Mand	84	16	126
Kvinde	92	8	113
Aldersgruppe			
0-19 år	85	15	8
20-39 år	83	17	25
40-59 år	86	14	83
60-79 år	90	10	100
80- år	91	9	23
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	202
Pårørende	92	8	27
Modersmål			
Dansk	88	12	229
Ikke dansk	70	30	7
Indlæggelsesform			
Akut	88	12	170
Planlagt	87	13	69
Afsnit			
Afsnit F1	83	17	99
Afsnit F2	91	9	116
Video EEG-afsnit	91	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	13

Tabel 24. 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	28	33	24	15	25	3
Køn						
Mand	26	31	25	17	16	3
Kvinde	31	36	21	12	9	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	32	25	11	33	9	2
60-79 år	23	55	22	0	9	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	33	22	13	22	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	26	36	21	17	23	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	30	29	23	17	2
Planlagt	48	39	13	0	8	1
Afsnit						
Afsnit F1	33	40	20	7	15	2
Afsnit F2	11	22	33	33	9	0
Video EEG-afsnit	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 25. 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	72	14	11	3	218	14
Køn						
Mand	71	16	9	4	114	8
Kvinde	73	12	13	2	104	6
Aldersgruppe						
0-19 år	65	17	0	17	7	0
20-39 år	57	19	14	10	22	4
40-59 år	68	16	14	3	79	4
60-79 år	78	12	10	1	95	1
80- år	87	13	0	0	15	5
Skema udfyldt af						
Patienten	71	13	12	3	186	10
Pårørende	75	21	4	0	24	3
Modersmål						
Dansk	73	15	10	2	211	13
Ikke dansk	31	0	52	17	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	71	13	12	4	154	11
Planlagt	74	18	8	0	64	3
Afsnit						
Afsnit F1	64	21	11	4	91	6
Afsnit F2	81	8	10	2	105	7
Video EEG-afsnit	100	0	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	25	0	12	1

Tabel 26. 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	32	58	8	3	92	6	135
Køn							
Mand	38	51	7	4	53	3	68
Kvinde	23	66	8	3	39	3	67
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	5
20-39 år	16	66	9	9	12	0	13
40-59 år	22	62	10	6	32	4	47
60-79 år	46	47	7	0	41	0	56
80- år	21	79	0	0	5	2	14
Skema udfyldt af							
Patienten	35	56	7	3	75	5	115
Pårørende	27	54	19	0	11	1	16
Modersmål							
Dansk	30	58	8	3	86	6	131
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	27	60	9	4	67	5	95
Planlagt	44	51	4	0	25	1	40
Afsnit							
Afsnit F1	33	56	8	3	39	4	53
Afsnit F2	30	59	7	4	46	2	65
Video EEG-afsnit	-	-	-	-	2	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0	8

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	30	1	47	157	68
Køn						
Mand	27	34	1	37	81	39
Kvinde	16	25	1	57	76	29
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	3
20-39 år	23	13	0	65	16	8
40-59 år	18	34	2	46	58	21
60-79 år	21	33	2	45	67	28
80- år	26	24	0	50	12	8
Skema udfyldt af						
Patienten	22	29	2	48	129	58
Pårørende	25	30	0	45	20	8
Modersmål						
Dansk	23	30	1	46	149	67
Ikke dansk	21	19	0	60	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	5	36	0	59	107	57
Planlagt	59	17	4	20	50	11
Afsnit						
Afsnit F1	30	21	3	45	66	28
Afsnit F2	8	41	0	51	75	36
Video EEG-afsnit	88	0	0	13	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	25	0	50	8	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	70	3	1	82	0
Køn						
Mand	20	74	4	2	50	0
Kvinde	37	63	0	0	32	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	64	36	0	0	6	0
40-59 år	12	80	4	4	30	0
60-79 år	34	63	3	0	36	0
80- år	32	68	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	69	3	2	66	0
Pårørende	28	72	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	26	70	3	1	79	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	75	0	0	44	0
Planlagt	28	63	6	3	38	0
Afsnit						
Afsnit F1	24	68	6	3	34	0
Afsnit F2	30	70	0	0	37	0
Video EEG-afsnit	43	57	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 29. 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	39	52	9	0	236
Køn					
Mand	39	50	10	1	124
Kvinde	39	54	7	0	112
Aldersgruppe					
0-19 år	36	49	15	0	8
20-39 år	35	52	14	0	23
40-59 år	36	52	12	0	83
60-79 år	42	52	5	1	99
80- år	43	53	5	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	41	51	8	0	196
Pårørende	33	57	7	3	30
Modersmål					
Dansk	39	52	9	0	227
Ikke dansk	40	45	15	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	40	47	12	1	170
Planlagt	35	63	2	0	66
Afsnit					
Afsnit F1	29	59	12	0	98
Afsnit F2	51	42	5	1	113
Video EEG-afsnit	64	36	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	79	14	0	14

Tabel 30. 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	42	48	9	2	239
Køn					
Mand	47	41	9	2	125
Kvinde	36	55	9	1	114
Aldersgruppe					
0-19 år	58	42	0	0	8
20-39 år	23	59	18	0	24
40-59 år	43	41	12	5	83
60-79 år	44	49	6	0	98
80- år	42	54	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	44	47	8	1	204
Pårørende	34	51	16	0	26
Modersmål					
Dansk	43	47	8	2	230
Ikke dansk	0	55	45	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	40	50	9	2	171
Planlagt	47	42	9	2	68
Afsnit					
Afsnit F1	42	44	12	1	99
Afsnit F2	43	50	5	3	115
Video EEG-afsnit	55	36	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	64	14	0	14

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	53	11	5	55	10	172
Køn							
Mand	32	47	11	10	30	9	88
Kvinde	28	60	12	0	25	1	84
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	7
20-39 år	24	76	0	0	8	0	17
40-59 år	38	12	25	25	8	5	67
60-79 år	34	50	13	4	26	4	69
80-år	17	74	9	0	12	1	12
Skema udfyldt af							
Patienten	35	46	16	2	39	9	152
Pårørende	16	76	0	8	13	1	14
Modersmål							
Dansk	29	53	12	6	51	10	166
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	25	61	10	4	44	6	121
Planlagt	52	19	19	10	11	4	51
Afsnit							
Afsnit F1	29	46	21	4	24	5	70
Afsnit F2	27	62	4	8	26	5	83
Video EEG-afsnit	-	-	-	-	2	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	10

Tabel 32. 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	68	7	2	120	121
Køn						
Mand	26	66	6	2	64	63
Kvinde	19	70	8	3	56	58
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	5
20-39 år	18	64	9	9	11	14
40-59 år	17	69	12	2	34	48
60-79 år	30	68	2	0	56	45
80- år	18	69	7	6	16	9
Skema udfyldt af						
Patienten	22	68	8	2	97	106
Pårørende	20	70	5	6	16	12
Modersmål						
Dansk	22	68	7	2	114	117
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
Indlæggelsesform						
Akut	26	67	6	1	92	83
Planlagt	13	70	10	7	28	38
Afsnit						
Afsnit F1	18	67	13	2	45	55
Afsnit F2	26	70	2	2	61	55
Video EEG-afsnit	40	20	20	20	5	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	5

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	14	16	9	179	61
Køn						
Mand	57	11	24	8	97	28
Kvinde	64	19	7	10	82	33
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	6
20-39 år	39	13	28	19	15	10
40-59 år	60	22	11	6	63	19
60-79 år	60	11	22	8	81	19
80- år	78	5	0	16	18	7
Skema udfyldt af						
Patienten	58	16	17	10	152	50
Pårørende	78	6	11	5	18	10
Modersmål						
Dansk	61	14	16	8	171	59
Ikke dansk	19	0	42	40	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	59	17	14	10	143	30
Planlagt	64	5	25	6	36	31
Afsnit						
Afsnit F1	63	9	20	8	64	34
Afsnit F2	62	15	12	11	100	17
Video EEG-afsnit	-	-	-	-	4	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	36	36	0	11	3

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.

Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus






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

ID	Kommentarer - Afsnit F1	Samlet indtryk
1	Rigtig godt, der er en personale i opholdsstuen hele tiden til at hjælpe immunglobin-patienter.	Godt
4	Min oplevelse: venlige, rare og kompetente ansatte. Angående mad: selv dage med lidt appetit kunne man fristes, noget at vælge imellem. Problem: nogle gange pres på stuerne, også problem med urolige patienter angående nattesøvn.	Godt
4	Rengøring og stand ok, men tre på samme stue er i overkanten.	Godt
6	Personalet var meget venlige, faglige og formidlede dette til os. Lægen, derimod, "hørte ikke efter" på vores spørgsmål og bekymringer. Personalet på afdelingen var opmærksomme på, at "vi" skulle medbringe egen medicin, da dette ikke var på afdelingen.	Godt
7	Jeg er hjerneskadet efter en ulykke og har problemer med det kognitive. Blev ikke tilbudt eller fik hjælp til at komme i bad, medens jeg var indlagt. Jeg havde ligget på gulvet i min egen urin hjemme i forbindelse med anfald, og det er uforståeligt, at der ikke bliver tilbudt hjælp til bad, når jeg er et fremmed sted, hvor jeg ikke kender forholdene og er fortrolig med tingene.	Godt
10	Jeg ville ønske, at der altid var en seng, jeg kunne benytte.	Intet svar
11	De fysiske rammer er for dårlige og utidssvarende. Som pårørende er jeg taknemmelig for den opmærksomhed og det hensyn, personalet tog til os.	Godt
13	Har aldrig haft [lidelsen] før. Da jeg havde været igennem en masse undersøgelser, fik jeg diagnosen []. Så kunne jeg så gå hjem og tænke over hvorfor og hvornår kommer det så igen?! Der var ingen vejledning der. At ligge en hel dag og spise piller uden virkning, og man så selv skal spørge om undersøgelsen, kan ikke være rigtigt.	Godt
14	Er utroligt glad for, at jeg "endte" i Århus.	Godt
15	Det kunne være optimalt med kun én kontaktperson. Koordinationen mellem de forskellige fagpersoner [] kunne bedres væsentligt, da der ofte var flere fagpersoner til stede samtidigt, som hver især skulle undersøge mig - og tit ved spisetid.	Godt
17	Alle personalegrupper er venlige, hjælpsomme og imødekommende. Som patient bliver du set og hørt.	Virkelig godt
19	Afdelingen hjalp mig i enhver henseende og sørgede bl.a. for, at jeg fik dispensation for patientbefordring til Århus fra anden by. Der har været flere episoder, hvor især sygeplejerske NN og læge NN har gjort meget ud over det, de skulle. Jeg er kommet i afdelingen [i mange år] og føler, jeg kommer "hjem", når jeg møder op.	Virkelig godt
22	Lægerne var specielt professionelle, og lægerne NN skal give sig tid til at høre/lytte til patienten. De skal give sig tid til at forklare, hvad de gør, og hvad der skal ske fremadrettet.	Dårligt

- ✎ 24 Mangler i høj grad opholdsstue KUN forbeholdt patienter, der er i behandling med [bestemt præparat]. Da vi ofte sidder med hovedpine og kvalme m.m. er det altså ikke sjovt, at der kommer andre patienter fra afdelingen, ofte medbringende flere pårørende. Ej heller at dagligstuen bliver brugt som venterum, selvom der på døren er meddelelse om, at dagligstuen er forbeholdt behandling mellem 8-16. Selv personalet henviser ventende til dagligstuen, uagtet teksten på døren! Skiltningen på døren skal være meget mere iøjefaldende, også hvad angår mobiltelefon. Ordet "forbudt" må med ind i teksten med store bogstaver! Tidsrummet 8-16 er for kort, da vi er flere, der ofte sidder til 19-20 og endnu senere, hvis droppet har drillet. TV OK. Gode hvilestole, der kan lægges ned i ryggen samt benene op, er et meget stort ønske!! Ligeledes TV og radio MED høretelefoner. Bedre lys ved spejl på toiletterne. Godt
- ✎ 25 Det ville være rart med en bedre information om hvad behandling gik ud på, eks. at der pludselig skulle tages en blodprøve meget tidligt om morgenen, hvor den efterfølgende behandling var senere på morgenen. Blodprøven skulle tages på andet sygehus, hvorfor ikke på samme sygehus, hvor den efterfølgende behandling skulle foretages. Der er et virkeligt godt og rart miljø på afdelingen og en venlig og omsorgsfuld stemning. Stor ros og på mit behandlingsområde stor ekspertise. Godt
- ✎ 29 Jeg kommer på afdelingen hver femte uge, og er indlagt i [flere] dage. Desværre er stemningen blevet mindre god det sidste halve års tid. Personalet virker stresset, og der er længere mellem smil og et lille ord med på vejen. Det virker meget presset, og det smitter af på stemningen, der ellers har været supergod (er kommet der i [flere] år). Min behandling kræver i sig selv ingen seng, og jeg sover på patienthotellet, men på grund af en [lidelse] er jeg nødt til at ligge [lidt tid] flere gange på en dag, og det er blevet sparet væk, og der kan åbenbart ikke tages hensyn til individuelle behov - meget beklageligt. Godt
- ✎ 30 Kunne godt oplyse lidt bedre om sygdommen. Godt
- ✎ 30 Meget fin. Fik oplyst telefonnummer man kunne ringe til, hvis man følte sig dårlig efter hjemsendelse. Godt
- ✎ 31 Jeg var godt tilfreds. Sengestuen lille, men hele afdelingen dejlig ren. Var altid i behandling, tiden bliver ikke spildt. En kontaktperson fra teamet kunne godt have kontakttet mig. "Hold kontakten ved lige", udtaler læge NN fra mit team, men de ringer ikke, og jeg har ingen akutte spørgsmål. Godt
- ✎ 35 Afdelingen er meget forstående. Alle vil gerne hjælpe, uanset om det er angående sygdom, eller bare for at hjælpe. Virkeligt godt
- ✎ 37 Min sygdom er meget sjælden, og lægerne har famlet meget i blinde. Men de korte samtaler, jeg har haft med lægerne, har altid efterladt mig med flere spørgsmål end svar. Det skal gå meget hurtigt, og lægerne har altid meget travlt. Derudover har lægerne gentagne gange søgt om tilskud til min medicin, hvilket jeg har fået afslag på. Det viser sig efter en samtale med lægemiddelstyrelsen, at man har undladt at skrive de præparater på, som jeg først har prøvet. Hvilket er årsagen til, at jeg ikke kan få tilskud, da jeg skal prøve de andre (som jeg i virkeligheden har været på) først. Den fejl koster mig mange penge. Dårligt
- ✎ 43 Alle på afdelingerne er utrolig flinke og hjælpsomme. Eftersom jeg er gået ind og ud af afdelingerne i næsten to år, har jeg oplevet nogle ting, som jeg allerede har skrevet til anden instans om, og jeg har fået svar. Mit forslag vedrørende blodprøvetagning var, at inddele patienterne i 3 gr. A = akutpatienter som behandles først B = ambulante patienter C = indlagte patiente. På den måde kunne man spare både tid og kost til de ambulante. Dernæst foreslog jeg, at efter første visitering, Godt

Bilag 5

hvor man får diverse oplysninger og skrevet materiale, kunne indkalde pr. SMS eller e-mail, med anmodning om en kvittering. Hvis ingen reaktion, så send et brev som nu. De foldere, der kommer med næsten hver indkaldelse, kunne med fordel anbringes i tryksagsstativer til selvbetjening, efter man har fået dem en gang. Såfremt man så mangler, kan forsyne sig selv herefter. Dernæst foreslog jeg, at man skal spørges om indstilling til at donere, når man er ved sin egen læge eller henvises til sygehuset. Endelig foreslog jeg en hjemmeside, hvor man kan komme med forslag til forbedringer. Den findes selvfølgelig på sundhedssiden, men der burde være links hertil fra mange steder.

-  44 Det ville være fint med mere fokus på, at man ser den samme læge flere gange, så man ikke skal starte fra Adam og Eva hver gang. Godt
-  45 Alle på afdelingen er utroligt søde og rare, og når jeg havde noget at berette, lyttede man til mig. Jeg var måske mere nysgerrig end så mange andre patienter. Når jeg havde spørgsmål om min sygdom, havde man tid til at svare. [] Godt
-  45 Alle var meget søde og rare imod mig. Det betyder meget at få et venligt smil og et lille håndtryk af personalet. Det går dog rask ned ad bakke med min sygdom. Jeg kan næsten ikke bevæge benene mere. Jeg håber derfor, at sygehuset indkalder mig igen og måske kan hjælpe mig. Fra sygehusets side anbefalede man fysioterapi med evt. varmtvandsbassin, men intet er sket? Godt
-  48 Det er svært, fordi de har de betingelser de har og er stressede. Men bedre faciliteter NU og ikke om 20 år. Afdelingen ligger bekvemt for bopæl og pårørende, så ville nok ikke vælge en anden, men står nok ved min holdning fra den første dag jeg blev indlagt. Ville hellere være blevet på Skejby. Når det er sagt, var det efter første omgang et positivt forløb anden gang jeg var der, især fordi en sygeplejerske var gennemgående en stor del af tiden. Så en fast kontaktperson, mere faste sygeplejersker, mere overskuelighed og mere regelmæssighed. De glemte mit smertestillende et par gange - hvilket ikke er ret sjovt når man har ondt. Så en kontaktsygeplejerske ville være rart - og en oversigt, gerne med billeder, over de sygeplejersker der er på afdelingen gør det nemmere at forholde sig til alle de mennesker. Det kan jeg ikke vurdere
-  49 Hun blev indlagt første gang [i foråret], og har [siden] været undersøgt/scannet/taget prøver af og været indlagt [nogle korte perioder for forskellige etager]. Givetvis har det været svært for lægerne at stille diagnosen, og endnu er der ikke fuld klarhed. Men siden læge NN gik ind i sagen, har vi haft to rigtig gode samtaler med ham, ikke mindst om dosering af medicin, så nu føler vi, at vi er kommet så langt, som mulighederne tillader lige foreløbigt. Der skal foretages flere scanninger [senere], men vi tror på, at samme erfarne læge følger sagen videre. Vi har følt, at man gjorde, hvad man kunne, for at finde ud af min kones sygdom. Kun en enkelt gang har vi pårørende (som har kørt [afstanden] til sygehuset MANGE gange) ikke været helt tilfredse: Min datter og jeg synes ikke, at det tilstedeværende personale på intensiv afdeling (opvågningsstuen) hverken over for os pårørende eller over for [patienten] udviste helt den imødekommenhed/omhu, som var påkrævet, da hun vågnede op efter [et større indgreb] og blev skuffet over at få at vide, at der "kun" [var foretaget et mindre indgreb end påregnet]. Både hun og vi pårørende havde [dagen inden] ved den i øvrigt gode og grundige orientering fra bl.a. læge NN2 fået den opfattelse, at man dagen efter ville [foretage det store indgreb]. Men min kone hulkede, da vi kom ind til hende, netop opvågnen, og jeg savnede en person siddende ved sengen. Vi gik hurtigt igen, og kom først ind sammen med kirurgen ca. halvanden time senere. Skulle nok ikke have haft lov til at komme ind første gang! Generelt har vi savnet en "kontaktperson", som [i hele perioden] kunne følge sagen og være det bindeled, vi kunne tale med i telefon eller når vi kom derud. Ofte har der næste ikke været kontakt mellem mig (ægtefælle []) og sygehuspersonalet, når jeg bragte/hentede min kone, som i løbet af månederne blev ringere til at huske/formulere sig, hvorfor det betød noget, at JEG kunne have fået

bedre information. Ved samtaler [i efteråret] med læge NN har vi fået en helt anderledes god information, og dermed en superb behandling!!

















- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 50 | Jeg blev indlagt akut i ambulance og havde derfor ikke noget valg. Jeg ville heller ikke have valgt andet Århus Sygehus (det tidligere Århus kommunehospital). | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 51 | Det er imponerende at holde et så højt og ensartet behandlingsforløb over [flere] år. Fra småttingsafdelingen: Få dog adskilt afdeling MED og UDEN adgang til mobiltelefon og TV. | Virkelig godt |
| ✎ | 53 | Jeg manglende en "kontaktperson". Jeg måtte spørge mig frem hele tiden, men det er fint nok for mig, men måske problematisk for andre. Der var i øvrigt en god atmosfære, trods sygehuspræget. Alt i alt en god oplevelse, selvom jeg ikke rigtig huske det hele. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 55 | Der er en god stemning på afdelingen, man fornemmer, at personalet har det godt med hinanden. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Afsnit F2

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 2 | Meget godt tilfreds. Det fungerer bare, når der er brug for jer. Tusind tak for det. Jeg har det fint nu. | Virkelig godt |
| ✎ | 3 | Min oplevelse af mit ophold på F2 har været positiv. Meget kompetent personale. Har efterfølgende været til MR-scanning på andet sygehus. FORVENTER at tale med læge på F2 om resultat af scanning. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Medicinliste ikke korrekt. Bad om min journal ved udskrivelse. Der stod "ældre end svarende til alder", dette, mener jeg, er en meget subjektiv, som man godt kunne have undladt. Der stod også, at patientens sygdom alene var selvforskyldt. Det er barske ord. | Godt |
| ✎ | 7 | Når frokosten/frokostvognen var kørt frem, skulle man være vaks, hvis man ville have noget at spise. Vognen forsvandt hurtigt! Ergoterapeuten NN har været meget hjælpsom og omsorgsfuld. Hvis det ikke havde været for hende, var jeg ikke kommet i gang med en efterbehandling. Det kommer jeg formodentlig/forhåbentlig som følge af hendes indsats og NN's. Men jeg oplever, at det er fejl, at man som hjerneskadet selv skal gøre en indsats og så få hjælp af venlige personer, som så også gør noget. Man burde automatisk få de tilbud til efterbehandling ved udskrivelsen. Men ros til de to for deres hjælpsomhed! Jeg har været ganske tilfreds med lægerne og sygeplejerskerne, der har taget sig tid til at forklare, og de var også venlige. | Godt |
| ✎ | 8 | Jeg var jo kun indlagt i kortere tid, men har kun godt at sige om de læger og sygeplejersker, som jeg mødte i den tid. | Intet svar |
| ✎ | 16 | Det eneste sted for mit vedkommende - blodprop. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Da jeg kun var indlagt så kort og har haft det godt siden, mener min læge og jeg, at der ikke har været noget sygdomsbillede. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 20 | Personalet var søde og rare (menneskelige). Efter behandlingen burde de informere om, hvad det er man må spise og ikke må spise. Der burde være psykolog til stede. Selvom der står i brochuren, at der er bl.a. psykolog, så kom der ikke nogen, selvom jeg spurgte efter det. Man har brug for at snakke om angst (død), det man har på sit hjerte. Ens livsstil ændrer sig lige pludseligt. Jeg fik et andet livssyn på livet bagefter. | Godt |





Bilag 5

	21	Plejepersonalet, sygehjælper og sygeplejerske var meget omsorgsfulde, og midt i mange patienter gav de indtryk af at have god tid.	Virkelig godt
	26	De gjorde alt for [mig med en] hjerneblødning, og jeg har fået en god behandling.	Virkelig godt
	28	Jeg blev behandlet meget professionelt og hurtigt. Tak.	Intet svar
	33	Venligt og imødekommende personale, der behandlede patienten godt og fagligt dygtigt. God information til de pårørende.	Virkelig godt
	34	Jeg synes, at de alle har været utrolig søde og hjælpsomme, og jeg har virkelig følt, at jeg var i gode hænder.	Virkelig godt
	35	Jeg synes, afdelingen gjorde det perfekt. Fin og god og hurtig undersøgelse. Fra diverse prøver, information af personale- sygeplejerske, terapeuter, læge, overlæge. Så til alle: Mange tak. Terapeuten ringede 14 dage efter for at spørge, hvordan ansigtsmuskulaturen reagerede efter de øvelser, jeg fik med ved udskrivelsen. Også positivt tilbagemelding herfra. Tak.	Virkelig godt
	36	Ventetid på resultatet var ikke godt. Ventede en halv dag og hel nat på at få svar på scanning. Ville være godt, hvis jeg fik resultatet, inden jeg skulle sove.	Det kan jeg ikke vurdere
	39	Tak for god behandling!	Virkelig godt
	41	Forløbet var fint, men den læge, der kendte min sygdom, var ikke at træffe under indlæggelsen. Personalet var meget hjælpsomme og rare, både læger og andet personale.	Intet svar
	43	Jeg var nok heldig med sengestue og den patient, jeg delte stue med. Det betyder rigtig meget.	Godt
	44	Der blev straks sat et stort undersøgelsesprogram i gang. Det ville være rart, hvis jeg havde fået at vide, hvilke faggrupper, der ville komme. Jeg vidste, der ville komme læger, ikke talepædagoger, ergoterapeut og fysioterapeut. Jeg var ellers meget tilfreds med, at de blev inddraget. Jeg oplevede, at der var god tid til at blive undersøgt/behandlet/informeret. Bl.a. stor omsorg ved [indgreb] og information ved de neurologiske undersøgelser. Jeg vil gerne, at vi ikke bliver forstyrret af andet personale (rengøring) under undersøgelserne. F.eks. markere, at stuen er optaget.	Godt
	46	Jeg kom, særdeles fornuftigt, hurtigt hjem igen!	Intet svar
	47	Sygeplejersker og læger virkede særdeles kompetente. Jeg fik, fra starten af indlæggelsen til udskrivelsen, en grundig og udførlig information om undersøgelser og behandlingstiltag. Ligeledes fik jeg løbende svar på de udførte undersøgelser. Jeg oplevede, at personalet var meget imødekommende i forhold til at svare på mine mange spørgsmål. Grundigheden og effektiviteten virkede meget betryggende.	Virkelig godt
	48	Indlagt akut. Den fineste behandling. Tusind tak.	Virkelig godt
	48	Tak for god behandling.	Virkelig godt
	50	De gjorde, at jeg havde et godt sygdomsforløb, indtil jeg blev overflyttet []. Jeg skylder dem alle på afdelingen et stort TAK.	Virkelig dårligt

- 52 Spurgte sygeplejerskerne flere gange om min mands situations, men så vidste de ikke noget. Lægen, som vi forlangte at tale med, havde en aftale. Men måtte vente fire timer og fik så en sludder for en sladder. Vi følte, at vi blev betragtet som mindre begavede, når vi stillede spørgsmål. Den eneste information, som vi kunne bruge til noget, blev givet efter samtale med lægen af en sygeplejerske, det var klart og præcist. Alt i alt en dårlig oplevelse. Intet svar
- 54 Da jeg jo er rimelig ung og skulle overnatte på hospitalet en [] aften, havde jeg brug for en internetadgang. Denne mente personalet i første omgang ikke, jeg kunne få, da it-afdelingen havde lukket, men efter jeg forklarede dem, hvordan de skulle gøre det, lykkedes det for dem at fremskaffe mig en adgang til patientnettet. []. Det kan jeg ikke vurdere
- 56 Diagnosticere korrekt. Ved første indlæggelse oplyser læge, at det var indlysende, at jeg havde været udsat for en blodprop/hjerneblødning. Jeg burde have været MR-scannet hurtigere, da jeg endeligt blev indlagt via egen læge efter fem dage. Jeg burde have fået skriftlig information under indlæggelsen. Jeg burde være blevet indkaldt til en opfølgende undersøgelse efter nogle måneder. Virkelig dårligt
- 57 Jeg var/er i forvejen tilknyttet [anden afdeling]. Det kan jeg ikke vurdere
- 58 [] Jeg var meget utryg. De første timer på skadestuen fik jeg oplysning og støtte, men det var hurtigt glemt (delvis amnesi). Så jeg kunne have brugt en grundig opfølgning på F2. Det fik jeg ikke, synes jeg. Nogle uger senere, hvor jeg ikke er helt kommet mig (er det stadig ikke), havde jeg samlet nogle spørgsmål og udnyttede tilbuddet om at ringe og tale med afdelingen. Det gjorde jeg så, men fik at vide, at det var for længe siden. Sygeplejersken vidste tilsyneladende intet om diagnosen og svarede lettere irriteret, at jeg kunne tale med egen læge. Jeg kunne have brugt et eftertjek/samtale med en læge på afdelingen, da jeg stadig er utryg. Godt
- 59 Alle, jeg var i berøring med, var utroligt rare og dygtige. Jeg kunne godt tænke mig at være der et par dage mere og blive forkælet. Mange venlige og kærlige tanker til alle på afdelingen, også til ambulancepersonalet. Mange tak til alle! Virkelig godt
- 60 Jeg kan desværre ikke svare på jeres spørgsmål, da jeg var bevidstløs, da jeg ankom. Intet svar
- 61 Vi som pårørende synes, at vi fik en rigtig god behandling, og at I tog jer godt af både patienter og os pårørende. Stor ros for det! Virkelig godt
- 62 Alt var bare perfekt. Alle gjorde en 110% indsats. Meget stor ros til alle på afdelingen, deriblandt også Falckredderne, der ydede en stor indsats. Tak for en god behandling. Virkelig godt
- 63 Lidt mere omsorg. At blive indlagt på F2 er skræmmende på grund af skræk for diagnose og forværring af de symptomer, der lå til grund for indlæggelsen (forvirring er et af symptomerne). Lumbalpunktur gør MEGET ondt. Rart med information om processen undervejs lig med opmuntring og trøst. Også hvordan man skal/må forholde sig bagefter - Må man selv hente kaffe? Toilet osv. Pjecer kunne fint ligge på sengebord. Godt
- 66 Maden var faktisk rigtig god, og det var fornemt, at der til stadighed var adgang til kaffe, kage og chokolade. Godt
- 68 Jeg har under min indlæggelse fået en omsorg og pleje langt ud over det forventelige. Især de tilknyttede sygeplejersker virkede ualmindeligt omsorgsfulde og forstående over for min situation. De virkede som et uundværligt mellemed mellem læge og patient. Samtidig var det direkte skyld i, Godt

Bilag 5

at man følte sig tryk ved at ligge på afdelingen.

- | | | |
|--|---|--------------------------|
|  69 | Jeg oplevede et utrolig sødt, villigt og hjælpsomt - men travlt - "menigt" personale (kulierne). Ønskes: samtale (med f.eks. læge) uden uvedkommende tilhørere (f.eks. medpatienter) med tid nok til mine uafklarende spørgsmål: hvad kan jeg forvente i fremtiden, hvad skal jeg passe på, hvad skal jeg undgå osv. osv. osv. At diverse informationer gives både mundtligt og skriftligt, da man som patient er temmelig stresset, og derfor ikke opfatter alle informationer i første omgang. At personalet efter at have givet information sikrer sig, at informationen er forstået f.eks. med spørgsmål. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  74 | Fantastisk at en person tilbød at holde i hånd i MR-scanner, da jeg lider af klaustrofobi. Det er klasse. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  77 | Jeg savnede orientering og en fast sygeplejerske, så der ligger et navn eller to navne i bordet ved sengen, således at man kan få kontakt med personen, der har vagt, så jeg som patient ved, hvilke personer man kan kontakte altid. | Dårligt |
|  78 | Jeg satte utrolig stor pris på, at sygeplejersker og læger for det første tog sig god tid til at forklare/samtale med mig. Jeg kunne godt se, at de havde travlt, men de virkede ikke sådan i samtalen. Derudover synes jeg, at de var meget "varme" og menneskelige - især sygeplejerskerne. Min eneste anke er måske, at det virkede som om der var rigtig mange forskellige mennesker involveret i min sag. Det øger risikoen for, at der sker misforståelser, eller at noget går tabt. | Godt |

ID Kommentarer - Video EEG-afsnit

Samlet indtryk


- | | | |
|---|---|---------------|
|  2 | Dårligt med toilet på gangen. Det ville være rart at have det inde i stuen (værelset). Meget god mad. Dårligt at være indkaldt til neurologisk samtale efterfølgende, når der IKKE havde været konference. Blev tre gange indkaldt til neurologisk afdeling til samtale, selvom der blev meldt afbud første gang. | Dårligt |
|  3 | Jeg vil anbefale, at der bruges sengehest, så kommende patienter IKKE, som jeg, fik krampeanfald om natten og faldt ned på gulvet [og slår sig]. Jeg er glad for, at jeg afslog at få NÅLE med elektroder i tindingen efter sådan et anfald! Efter sådan en hård nat var jeg ikke mig selv og forstår ikke, hvorfor jeg ikke kunne få en transport hjem dagen efter, som jeg skulle udskrives! Pragtfuldt personale, som hjalp mig, da jeg havde flere anfald! PS. Efter nat med krampe og uden sengehest og fald på gulvet, fik jeg revet meget hår af, da hoften med elektroder også blev rykket ned på gulvet! | Virkelig godt |
|  4 | Det informationsmateriale, som blev tilsendt, indeholdt forskellige oplysninger, om hvorvidt min søn skulle tage sin epilepsimedicin den morgen, han blev indlagt. Personalet var meget imødekommende overfor min søn og jeg. Det bedste jeg oplevede, var da en sygeplejersken kom med en stor is til min søn og sagde, at nu skulle han lade mig hvile, imens han så tegnefilm, og så sagde hun, at jeg skulle lægge mig til at sove. Jeg havde stort set ikke sovet hele natten forinden, fordi min søn var urolig, så det var virkelig en god lur, jeg fik der:-) | Godt |
|  5 | Efter at have været indlagt på flere andre sygehuse, følte jeg/vi helt klart, at personalet var fagligt meget mere kompetente, end hvad jeg/vi tidligere havde oplevet! Ligeledes foregik det hele yderst professionelt fra ende til anden! | Virkelig godt |
|  6 | Jeg synes, det var godt, man kunne køre sengen op og ned, som man vil. | Virkelig godt |
|  8 | Der er ansat tre faste sygeplejersker, som er utroligt kompetente. De gør deres arbejde så godt, | Godt |

informerer og giver meget tryghed når man er indlagt. Har kun positivt at sige om personalet på EE6-stuen på Århus Sygehus. Skal indlægges igen, og det er med en rar/god fornemmelse i maven, på trods af, at det er en situation, jeg gerne er foruden, da det jo viser, at jeg er syg, hvilket er umenneskeligt. Jeg overlevede [en alvorlig sygdom], men følgerne er meget svære at leve med. Trods min sygdom, kun ROS til personalet.


 9 Højt informationsniveau, høj faglighed plus empati/forståelse m.m. Fantastisk indtryk af forløbet. Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 3 Meget tilfreds med personalets imødekommenhed overfor to bekymrede og trætte forældre. Godt










 4 Jeg er utilfreds med, at mit armbåndsur er bortkommet under indlæggelsen. I burde erstatte det. Godt

 6 Akut indlæggelse. Jeg har følt mig særdeles godt behandlet af et professionelt og venligt personale. Godt

Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus












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

ID	Kommentarer - Afsnit F1	Samlet indtryk
1	Fast indkaldelse.	Godt
4	Der var travlt og måtte vente i to-tre timer. Blev indlagt direkte fra egen læge.	Godt
5	Patienten kommer fast til indlæggelse [jævnligt].	Godt
6	Blev akut indlagt.	Godt
9	Blev indlagt hjemmefra.	Godt
10	[] Har gennem [mange år] fulgt samme procedure ca. hver anden måned.	Intet svar
12	Indlagt direkte af min læge.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Den var god.	Virkelig godt
25	Jeg savnede en orientering om, hvad der præcis skulle ske i forløbet. Min første behandlingsdag ud af to blev pludselig aflyst pga. noget akut, uden at jeg fik at vide om det havde betydning for behandlingen. De jeg var på vej for at få taget blodprøver, fik jeg alligevel en ændring, så jeg nu kunne få dag et også.	Godt
26	Jeg modtog en indkaldelse og mødte op.	Godt
28	Blev indlagt akut, derfor ingen indkaldelse.	Virkelig godt
29	Det var en planlagt behandling, [der foregår jævnligt].	Godt
30	Kom med 112.	Godt
30	Var bevidstløs ved indlæggelse - 112.	Godt
31	Blev indlagt akut.	Godt
32	Jeg blev indlagt til observation efter at have været på skadestuen.	Det kan jeg ikke vurdere
33	På grund af lammelse i højre side, og uden sprog efter blodpropper for nogle måneder siden, har det ikke været muligt for mig at spørge efter indlæggelsesforløbet i det døgn, det stod på.	Intet svar
37	Da jeg skulle indlægges første gang i sommeren 2009 fik jeg at vide, at jeg ville få brev og komme ind inden 14 dage. Jeg modtog intet, og ringede ind og erfarede, at der slet ikke var bestilt tid til mig. Jeg blev først taget alvorligt, da jeg brød sammen i telefonen.	Dårligt





















	39	Akut, så intet forløb inden indlæggelse.	Virkelig godt
	41	Akut.	Godt
	44	Var akut indlagt og blev overført til Århus Sygehus. Det var betryggende at vide, at jeg kom i eksperthænder.	Godt
	47	Akut indlagt.	Godt
	48	Jeg har været indlagt i to omgange, og det var to vidt forskellige oplevelser. Det ene var meget frustrerende. Den anden gang klart bedre. Så det er en vurdering baseret på begge indlæggelser.	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Jeg blev med ambulance.	Det kan jeg ikke vurdere
	51	Altid relevant information. Altid begribelig.	Virkelig godt
	52	Selve personalets optræden var meget professionel og imødekommende. Men de fysiske rammer er meget dårlige. Det er svært at finde fred, som jeg havde brug for med en alvorlig diagnose.	Godt
	53	Jeg blev indlagt efter nogle blackouts og efterfølgende hukommelsestab. Kan ikke huske meget fra indlæggelsen.	Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Afsnit F2













Samlet indtryk

	1	Uddybende orientering af kompetent personale.	Godt
	2	Jeg er fuldt ud tilfreds med den måde, det hele foregik på. I knokler bare, det skal I have tak for.	Virkelig godt
	3	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
	5	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	7	Jeg blev henvist til indlæggelse på afdeling F2 af min læge NN [i efteråret].	Godt
	8	Indlagt akut.	Intet svar
	11	Blev indlagt efter min læges samtale med bagvagten.	Det kan jeg ikke vurdere
	15	Jeg har ikke været indlagt på sygehuset, men til MR-scanning. Men vedkommende person, som stod for scanningen, var meget venlig og hjælpsom. TAK.	Intet svar
	16	Indlagt akut.	Virkelig godt
	17	Mine sønner og min læge kom, og jeg blev derefter indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	18	Indlagt akut.	Virkelig godt

Bilag 5






	19	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	20	Ventetiden på vagtlægen var lang tid. Der kunne måske være flere vagtlæger :)	Godt
	22	Blev AKUT indlagt. Er efterfølgende blevet oplyst om, at der IKKE var ventetid. Husker intet omkring indlæggelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Indlagt akut med blodprop.	Godt
	26	Jeg blev indlagt med det samme. Hjerneblødning.	Virkelig godt
	27	Akut indlagt.	Godt
	28	Blev indlagt akut.	Intet svar
	29	Akut indlæggelse pga. apopleksi.	Virkelig godt
	30	Jeg ringede til vagtlægen og fik en meget venlig behandling og blev informeret om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	31	Var på skadestuen, som videresendte mig til afdelingen. Her blev jeg godt modtaget.	Godt
	32	Jeg blev akut indlagt med hjerneblødning.	Virkelig godt
	35	Akut indlagt af lægevagten på Århus Sygehus. Indlagt et døgn.	Virkelig godt
	36	Akut indlæggelse, den var fin!	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Akut indlagt af vagtlæge.	Godt
	43	Jeg blev skæv i munden. Ville ikke indlægges, da jeg havde meget dårlig erfaring med indlæggelse. Men der tog jeg fejl. Der er sket meget siden [] 1990.	Godt
	47	Jeg blev indlagt akut og var derfor ikke forberedt forud for indlæggelsen.	Virkelig godt
	50	Blev indlagt akut.	Virkelig dårligt
	52	Ankom i ambulance med sygeplejerske fra udlandet.	Intet svar
	55	Nej.	Godt
	56	Jeg, en fuldstændig rask og velmotioneret mand på 55 år, besvimele uden varsel på gaden med et voldsomt krampeanfald. Jeg blev med det samme kørt på hospitalet i en ambulance. Efter en "overfladisk undersøgelse" blev jeg efter halvanden time sendt hjem igen med den besked, at jeg i løbet af to uger ville blive indkaldt til en MR-scanning. Efter videnssøgning på internettet og kontakt til egen læge, stod det klart, at jeg ikke skulle have været udskrevet, men tværtimod scannet for en mulig blodprop indenfor de første fire timer, og behandling derefter iværksat. Fejlbehandlingen medfører nu, ifølge egen læge, at jeg intellektuelt ikke er på samme niveau som før. Endvidere skal	Virkelig dårligt

jeg nu for resten af livet have - en dyr - medicin. Egen læge har oplyst, at jeg burde søge om erstatning for forkert behandling, idet jeg ved modtagelsen blev diagnosticeret forkert og først indlagt fem dage efter via min egen kontakt til egen læge.






- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 63 | Akut indlagt. | Godt |
|  | 64 | Akut. | Godt |
|  | 66 | Blev akut indlagt via ambulance. Gode ambulancefolk, der gjorde sig meget umage. | Godt |
|  | 67 | Jeg blev indlagt akut efter indstilling fra vagtlægen. | Godt |
|  | 69 | Akut indlagt. Meget forvirrende. Især husker jeg en episode, hvor fire forskellige mennesker, i munden på hinanden, spørger mig om et eller andet, og at jeg bl.a. har talebesvær. Jeg havde lyst til at skribe!! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 70 | Via taxa - efter kontakt med lægen. | Godt |
|  | 71 | Jeg blev undersøgt grundigt. | Intet svar |
|  | 72 | Akut indlæggelse. | Godt |
|  | 74 | Fantastisk. Sygehuslæge kontaktede min mand inden, således at jeg var "kendt", inden jeg ankom. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 75 | Jeg blev akut indlagt på grund af hjerteanfald. | Intet svar |
|  | 76 | Undersøgt af læger, som rekvirerede ambulancer. | Virkelig godt |
|  | 78 | Vagtlægen indlagde mig. Jeg blev indlagt om aftenen og ventede et par timer på at se en læge (stuegang). Derefter gik det hurtigt. | Godt |

ID Kommentarer - Video EEG-afsnit

Samlet indtryk


















- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 2 | Skriftlig indkaldelse kom meget sent. Familie henvendte sig pr. telefon. | Dårligt |
|  | 3 | Jeg blev ringet op og tilbudt en undersøgelse et par dage før pga. afbud fra en anden! | Virkelig godt |
|  | 4 | Det var svært at få en dato for indlæggelsen oplyst. Jeg måtte ringe mange gange i løbet af fire uger, før jeg fik en dato oplyst. Fik besked på, at hende, der visiterer, henter henvisninger fra det hospital, min søn blev henvist fra én gang om ugen. Så hver mandag måtte jeg så vente en uge igen, før hun gik over og hentede henvisninger igen. | Godt |
|  | 8 | Ringede selv to gange for at få oplysninger ang. tidspunkt, da jeg ikke hørte fra dem, og sommerferien skulle til at starte. Har to børn, som gerne ville vide, om der blev ferie. Fik så at vide, at afdelingen var lukket i sommerferien. Det kunne de have informeret om lang tid inden. | Godt |
|  | 9 | Jeg fik nogle uger forinden tilsendt informationsmateriale, hvilket dels gav mig nyttig information, dels gjorde, at jeg følte mig tryk inden indlæggelsen. | Virkelig godt |

Bilag 5




















	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Har været til tre forskellige undersøgelser siden sensommeren, men har INTET svar fået!	Intet svar
	2	Jeg sad ude i venteværelse i fem kvarter uden at få noget som helst at vide. Jeg måtte rykke for at få et sted at ligge.	Virkelig dårligt
	6	Vi var på familiebesøg i midtjylland i september, og jeg blev syg tidligt om morgenen med lammelse af højre arm og ben. Jeg havde en blodprop for nogle år siden med lignende symptomer. Falck kom hurtigt, men da jeg lå i ambulancen og min kone sad foran, kunne jeg høre falckfolkene snakke længe - mindst et kvarter - med "hovedkvarteret" om, hvor jeg skulle hen. Man nævnte endda, om jeg skulle køres til Sønderjylland! Jeg var jo lammet i højre side; så symptomerne var ellers klare nok. Det endte med, at jeg blev kørt til skadestuen i Aarhus.	Godt
	7	Der var ingen ventetid. Jeg blev indlagt efter få dage.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Jeg blev bragt ind til afdeling F2 med 112-udrykning, så der var ingen forudgående indkaldelse.	Virkelig godt






















Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit F1	Samlet indtryk
 2	Jeg havde haft epileptisk anfald, og husker ikke særligt meget fra indlæggelsen. Slog hovedet meget under anfaldet og fik hukommelsesbesvær.	Virkelig godt
 3	En varm og venlig modtagelse.	Virkelig godt
 4	Fik at vide, at der var ventetid, men ikke hvor meget.	Godt
 4	Ved ankomst var der travlhed på afdelingen.	Godt
 5	Er ved at være et kendt ansigt.	Godt
 11	Dejligt at blive genkendt af personalet.	Godt
 13	Havde vildt meget migræne. Så husker ikke meget.	Godt
 19	Personalet er altid venlige og taltaler en ved fornavn. Det er med til, at man føler sig velkommen og tryk.	Virkelig godt
 25	Min modtagelse var lidt hektisk, da den foregik i døren til hospitalet, hvor jeg fik min journal og en taxi til andet sygehus, hvor der akut blev plads til min første behandlingsdag ud af to. Men ellers en meget venlig modtagelse.	Godt
 26	Modtagelsen var ok. Det er den i øvrigt altid.	Godt
 27	De var rigtig flinke og kom og gav mig hånd og fortalte, hvem de var. Det har jeg aldrig prøvet på andre afdelinger.	Intet svar
 30	Bevidstløs.	Godt
 34	Eneste ankepunkt var følgende: To dage før min indlæggelse orienterede jeg afdelingen telefonisk om, at der var en del mad som jeg ikke kunne tåle. Ved ankomsten var der ikke taget højde for dette, og jeg oplevede en del irritation fra personalet over, at jeg ikke kunne spise som de andre patienter.	Virkelig godt
 35	Frisk modtagelse. Venlig, meget imødekommende.	Virkelig godt
 39	Meget rar og imødekommende sygeplejerske, som tog imod. Gav sig god tid den første aften i forbindelse med installation og snak om, hvad der skulle ske m.m. Bliv ved på denne måde;-)	Virkelig godt
 43	Alle er flinke og hjælpsomme.	Godt
 44	Der var travlhed, og jeg manglede lidt information om det videre forløb og konsekvenser af diagnosen. Sygeplejersker og sygehjælpere var søde og hjælpsomme.	Godt

Bilag 5










	45	Alle, læger og sygeplejersker, var objektive, og lyttende, når man kommenterede noget.	Godt
	46	Efter aftale med vagtlægen [i sommers], blev min hustru indlagt akut på Universitetshospitalet Århus på skadestuen. Kort efter ankomsten fik hun et kraftigt [anfald], senere samme dag fik hun endnu et anfald! Jeg var på hospitalet fra [om natten] til [den følgende aften]!	Virkelig godt
	47	Gentagne spørgsmål og prøvetagninger på/ved skadestue, indlæggelse om natten og dagstuegang.	Godt
	48	Meget forvirret og uklar første gang, omkring hvad der skulle ske. Rigtig god anden gang.	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Da jeg blev indlagt med ambulance, skulle jeg som vanlig gennemgå en hel del undersøgelser, hvorefter jeg kom til afdelingen med en god modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	51	Bliver modtaget venligt og kompetent.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit F2	Samlet indtryk
	1	Venligt, hjælpsomt, orienterende personale.	Godt
	4	Blev indlagt en eftermiddag, og blev vel modtaget og undersøgt ret hurtigt.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Modtagelsen virkede effektiv og kompetent.	Godt
	10	Akut indlagt. Ingen ventetid.	Godt
	12	Jeg var indlagt på neurologisk afdeling i to døgn til observation for evt. blodprop. Jeg har kun godt at sige om mit ophold, blev mødt med venlighed overalt.	Intet svar
	13	Tonen var god, også personalet imellem. Det er meget vigtigt.	Virkelig godt
	14	Blev indlagt direkte fra ambulance.	Virkelig godt
	17	Der blev gjort forskellige øvelser - dag og nat. Men alt gik godt, alt blev undersøgt, men intet viste et sygdomsbillede.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Der var dygtige, søde læger til stede.	Godt
	22	Husker intet.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
	30	Meget søde, rolige sygeplejersker og en rigtig sød læge. Der var en meget behagelig stemning blandt personalet.	Virkelig godt
	32	Jeg følte mig tryk med det samme.	Virkelig godt

	35	Virkelig fremragende modtagelse. God information og venlighed fra alle sider.	Virkelig godt
	37	Den husker jeg desværre intet om.	Godt
	38	Da jeg kom akut med ambulance på grund af blodprop i hjernen, gik det hele meget stærkt og helt sikkert helt efter bogen, da det jo skal gå stærkt.	Det kan jeg ikke vurdere
	40	Alt fungerede perfekt.	Godt
	43	Der er den bedste afdeling, jeg har været indlagt på. Det fik jeg fortalt afdelingen.	Godt
	44	Kontaktsygeplejerske var den samme dagen igennem.	Godt
	45	Ingen.	Virkelig godt
	47	Jeg blev modtaget af en særdeles empatisk [] sygeplejerske, hvilket hjalp på min forskrækkelse over den akutte indlæggelse. Jeg fik en udførlig og grundig information.	Virkelig godt
	49	Super.	Virkelig godt
	51	Den læge, der tog imod, havde svært ved at forstå mig. Der var mange gange jeg skulle gentage mit svar[].	Det kan jeg ikke vurdere
	59	Da jeg kom akut ind, var der ingen ventetid.	Virkelig godt
	61	Utrolig god afdeling, som også tager sig af os pårørende.	Virkelig godt
	62	Alle var klar, da Falck kom med mig akut.	Virkelig godt
	63	Lå alene halvanden time fra, da jeg hilste på, da Falck fik mig i seng, til sygeplejersken kom igen.	Godt
	68	Akut.	Godt
	69	Jeg kan ikke huske så meget på dette tidspunkt andet end udmattelse, forvirring og magtesløshed.	Det kan jeg ikke vurdere
	71	Jeg fik en god modtagelse og fin information.	Intet svar
	73	Blev skubbet lidt fra sted til sted, da vi kom. Der var ingen, der vidste hvem, der skulle tage imod os. Men de fandt da til sidst en, der kendte til mig.	Godt
	74	Dybt professionelt.	Det kan jeg ikke vurdere
	76	Omgående start på undersøgelser.	Virkelig godt
	78	De var meget søde og meget professionelle.	Godt

ID **Kommentarer - Video EEG-afsnit**

**Samlet
indtryk**

Bilag 5

	1	Det virkede lidt forvirrende, som om der ikke var tid nok. Vi forældre følte os sat ud på sidelinjen, hvor det var vigtigt, at vi var mere med, så vi kunne støtte vores barn.	Godt
	4	Meget imødekommende personale, der viste os til stuen med det samme. Dejligt med imødekommende personale også over for min søn, som var patienten.	Godt
	6	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
	9	Til UG!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Jeg blev først set af en læge, efter flere timer var gået. Hendes undersøgelse varede fem minutter.	Virkelig dårligt
	5	Venlig og rar.	Godt
	6	Jeg blev hurtigt overført fra skadestuen.	Godt
	8	Ville gerne have ønsket, at personalet havde sat sig bedre ind i min situation/handicap.	Godt
	9	Inden "indlæggelsen" havde jeg haft telefonisk kontakt med en vagtlæge, der mente, at jeg bare havde en virus []. Jeg tog derfor på sygehusets lægevagt og tilbragte her fem kvarter i venteværelset, mens jeg fik det mere og mere dårligt. Den konsulterende læge var efter få sekunders observationer IKKE i tvivl om, at dette her kunne være livstruende og rekvirerede øjeblikkeligt (på sin private mobiltelefon, da sygehusets interne kommunikationsanlæg var for langsomt) en ambulance 112 med fuld udrykning for at transportere mig 300 meter op til afdeling F2. Jeg har sidenhen talt med den "slusevagt", der mente det bare var en virus []. Han beklagede det skete, men var ikke meget for at give en UFORBEHOLDEN undskyldning. Jeg håber, at vedkommende i fremtiden vil agere mere professionelt.	Virkelig godt




Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit F1	Håndtering af fejl
7	Min kone trak i snoren til kaldeapparatet to gange, da jeg fik endnu et epilepsianfald, der skete ikke noget. Hun måtte gå til personalestuen, hvor de drak kaffe, og fortalte, at der var ringet efter hjælp uden held. De kom så hurtigt op af stolen og til stuen.	Godt
13	Der var for meget ventetid og for mange piller, som ikke virkede og følte ikke, at lægerne snakkede sammen.	Godt
14	Ingen.	Intet svar
16	Jeg skulle til en lægekongference angående min sygdom, som blev aflyst.	Dårligt
21	En sygeplejerske sagde, han ikke fik medicin mens hans var indlagt, en anden sagde, at det gjorde han. Det var som om, at man ikke talte sammen personalet imellem. Der var også noget med en [personlig ting], som var fjernet, men ingen ville vedgå det. Vi fandt den senere i pengepungen (mærkeligt).	Dårligt
22	Fik bl.a. forkert medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Fik forkert medicin, kunne ikke tåle det.	Godt
26	Efter en operation, glemte de at give mig min medicin [].	Virkelig godt
27	Da jeg fik foretaget en rygmarsprøve, blev der ved med at sive væske ud, og jeg lå en uge med knaldende hovedpine, og først efter en uge fik jeg foretaget en blood-patch.	Virkelig dårligt
35	Speciallægen fik ikke den rigtige fornemmelse af mig, da mit hukommelsesproblem er værre hjemme pga. daglig småstress. Hos jer var jeg slet ikke småstresset. Ej heller selvom speciallægens [medhjælp] ikke var ordentligt påklædt "efter min smag". Men pga. jeg selv har to derhjemme, hidser jeg mig ikke op over sådan noget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Småtingsafdelingen. Nogle enkelte målinger blev glemt, og nogle oplysninger/prøver blev ikke afsendt straks, hvilket medførte et par dages ventetid.	Virkelig godt
43	Afdelingen glemte et par indkaldelser, men skaden var ikke større, end at jeg selv kunne ringe og spørge.	Virkelig godt
45	Jeg fik foretaget [et indgreb] i venstre fod, og den har forvoldt store smerter og problemer lige siden. Foden er misfarvet og meget hævet, og det gør ondt, når jeg støtter på den. Jeg vågner om natten med smerter.	Dårligt
45	På et tidspunkt fik jeg foretaget en biopsi []. Jeg fik at vide, jeg ville få et "dødt" område på tre gan-	Dårligt










Bilag 5

ge fem cm. [Del af ben og fod] har været meget smertefuldt og voldsomt hævet lige siden. Av for!!!

- | | | | |
|---|----|---|------------|
|  | 46 | Min hustru var indlagt i alt fire dage, og blev behandlet perfekt. Både læger og sygeplejersker har været utrolige. Også ambulans yderst tilfredsstillende. | Intet svar |
|  | 52 | En manglende bestilling af blodprøve. | Godt |
|  | 54 | Tæt på fejlmedicinering. Blev afværget/opdaget af mig selv. | Godt |


Håndtering af fejl

ID Kommentarer - Afsnit F2

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 1 | Jeg fik et kæmpestort hæmatom ved operationssåret, som jeg døjede meget med efter indlæggelsen. | Dårligt |
|  | 13 | Den anbefalede dosering af blodfortyndende medicin, da jeg forlod afdelingen, tog ikke højde for, at jeg allerede var i behandling. Hvis jeg havde fulgt den, var jeg levet betydeligt overdoseret. Jeg påtalte det på afdelingen, men blev afvist. | Dårligt |
|  | 24 | Lægen, der udskrev mig, var alt for forhastet. Jeg fik heller ikke at vide, at jeg skulle tage hjertemagnyl. Dette skete først langt senere på andet sygehus. Jeg fik at vide, at jeg kunne starte på job med det samme. Hørte intet om, at træthed og hovedpine var almindelig. Jeg følte mig ikke taget alvorligt. | Virkelig dårligt |
|  | 40 | Fejl i medicineringen. | Godt |
|  | 41 | Den læge jeg skulle tale med kom aldrig. Personalet kunne ikke gøre noget ved det. | Intet svar |
|  | 44 | Jeg kom til at vente en uge på scanning, fordi tiden var blevet "væk" på røntgenafdelingen. | Virkelig godt |
|  | 55 | Ingen. | Intet svar |
|  | 58 | Man kan måske ikke tale om fejl i den forstand, men jeg savnede at få en "dybdegående" samtale om min diagnose. I det hele taget mærkede jeg, at der ikke var tid til samtale. | Intet svar |
|  | 63 | Efter behandling skulle jeg gerne drikke cola og kaffe. Afdelingen havde ingen cola. Fik ikke budt kaffe eller vand, før familien kom en time senere. Ville ikke stå op. | Dårligt |


Håndtering af fejl

ID Kommentarer - Video EEG-afsnit

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 3 | Jeg vil anbefale en sengehest om natten, så man ikke, som jeg, faldt ud af sengen med blå mærke på ryggen og en lille bule i hovedet! | Virkelig godt |
|---|---|---|---------------|

Håndtering af fejl

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

- | | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | 6 | Som nævnt tøvede Falck med at aflevere mig til den rette afdeling, og jeg kom på skadestuen først. På afdeling F skete der ingen fejl. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|---|---|--|--------------------------------------|
















Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus













Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit F1	Samlet indtryk
3	Ud over den rutinemæssige behandling [] er der blevet taget hånd om opståede skavanker []. FLOT.	Virkelig godt
22	Fik bare nyt medicin, når det ene ikke virkede. Alt for mange læger inde over forløbet, den ene gjorde noget, som den anden så gjorde om.	Dårligt
25	Der var desværre ikke den store effekt af behandlingen, men det var jeg forberedt på, da sygdommen er vanskelig at behandle.	Godt
28	Alt fungerede positivt og effektivt.	Virkelig godt
29	Synes ikke, min læge lytter til det, jeg har at sige.	Godt
30	Behandling ikke færdig. Indtil nu fin.	Godt
32	Jeg blev kun overflyttet fra [en afdeling til en anden].	Det kan jeg ikke vurdere
35	Var dog en stor del ventetid fra ankomst og til afhentning.	Virkelig godt
36	Jeg er ambulant patient [med jævne mellemrum] og bor på patienthotellet.	Godt
40	Har besvaret så godt, jeg kan. Har svært ved at huske efter et epilepsianfald, hvad der egentlig foregår.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Behandlingsforløbet var meget tilfredsstillende.	Godt
42	Jeg og min familie oplevede et utroligt velinformeret personale, der på alle tidspunkter af min indlæggelse var hjælpsomme og beredvillige.	Godt
43	Jeg har nu været syg i næsten år på grund af en sjælden sygdom. Derfor er det først nu inden for et par uger, at det ser ud til, at lægen har fundet en kur. Det går i hvert fald fremad, så jeg håber det bedste.	Godt
44	Personalet var vældig søde og hjælpsomme, men man oplever at komme igennem mange hænder, og man skal stort set fortælle samme historie om og om igen. Det var positivt og trygt, at professorer og læger NN havde forholdt sig til min sygdom og langt om længe kunne stille en diagnose og var i stand til at sætte en behandling i gang. Jeg følte, at jeg blev meget grundigt undersøgt, og at alt blev tjekket. Det var meget positivt, at der allerede på anden dagen blev sat gang i genoptræning og lagt stor vægt på, at jeg skulle kunne klare mig selv. Jeg var meget tilfreds med både træning og vejledning fra fysioterapeutens side. Her oplevede jeg samtidig, at det var samme person som fulgte mig. Under indlæggelsen og særligt i forbindelse med udskrivelsessamtalen manglede jeg informationer om min diagnose []. Jeg blev sat i behandling, men ingen fortalte mig nærmere om, hvordan chancerne for helbredelse var, og hvad man kan og ikke kan, og hvordan risikoen for	Godt

Bilag 5




tilbagefald var. Lægen ved udskrivelsessamtalen måtte ty til sygeplejersken, da hun stort set intet vidste om mit forløb og min diagnose og havde svært ved at give gode råd med på vejen. Desuden blev medicinen udskrevet i forkerte doser! Jeg synes, det var meget kritisabelt, at jeg ikke blev oplyst om, at jeg risikerede at få varige men, men at jeg selv skulle finde disse informationer på internettet efter udskrivelse. Jeg var godt tilfreds med at få ordentlig information til den efterfølgende ambulante undersøgelse.

	45	Jeg blev lovet, at man ville tage sig af problemet med min fod. Jeg har dog intet hørt, selvom det er flere måneder siden!	Godt
	45	Min [legemsdel]! Kan man da slet ikke hjælpe mig? Jeg indvilgede i et forskningsprojekt, men biopsien: Nej! Nej! Nej!	Godt
	48	Med hensyn til at sætte sig ind i sygdomsforløbet var der nogen, der havde læst det hele og nogen, der kun havde læst det, der var sket på afdelingen, hvilket var halvdelen af forløbet. Lægerne var ikke altid klar over, hvad det egentlig var, de skulle undersøge, og hvordan det gik mest smertefrit, så de ting, man fandt ud af, fungerede gangen før, skulle man "genopdage" gangen efter, når de ikke havde læst journalen, eller ikke ville høre, hvad man sagde. Med hensyn til støtten fra personalet og opbakningen var den klart bedre i det sidste forløb, hvor der også var mere faste personer inde over, hvor jeg første gang måtte tage stilling til mange nye mennesker.	Det kan jeg ikke vurdere
	51	Præcist i henhold til forhåndsinformation.	Virkelig godt
	55	Jeg er jævnlige indlagt på afdelingen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit F2		Samlet indtryk
	13	Det var fint.	Virkelig godt
	14	Kompetent, effektivt og med enestående venlighed.	Virkelig godt
	20	Jeg er tilfreds med den behandling, jeg har fået. Først og fremmest takker jeg Gud, og bagefter de dygtige læger. Jeg er taknemmelig til hele livet.	Godt
	28	Blev flyttet til andet hospital. Jeg ville gerne have undgået overflytning.	Intet svar
	30	Jeg er fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
	35	Mit undersøgelsesforløb forløb hurtigt og effektivt i løbet af det døgn, jeg var indlagt.	Virkelig godt
	40	Travlhed pga. mange nye indlæggelser, for få hænder.	Godt
	44	Tiden med at vente på scanning blev udnyttet til flere samtaler med læger og talepædagogen. Alle gjorde alt, hvad de kunne for at det blev et trykt forløb. Fik bl.a. rigtig god hjælp af talepædagogen NN.	Godt
	50	Sødt, venligt og utrolig imødekommende og hjælpsomt personale:-)	Virkelig dårligt
	56	Da jeg endelig blev indlagt, måtte jeg stadig vente flere dage på den relevante MR-scanning af	Virkelig

	hjernen. Da jeg blev udskrevet, blev jeg lovet, at jeg ville blive indkaldt til en samtale, når jeg efter en måneds tid havde gennemført en re-MR-scanning på et andet sygehus. Dette skete ikke. Jeg modtog kun et kort brev, hvori det var noteret, at jeg skulle fortsætte med den medicinske behandling. Ikke et ord om varigheden, og ej heller information om opfølgning fra hospitalets side.	dårligt
	58 I starten kom jeg akut på skadestuen, hvor jeg var i [flere] timer. Jeg frøs og bad flere gange om strømper, men fik dem ikke. Så blev jeg efterhånden sulten og bad og noget spiseligt, men fik at vide at jeg jo ikke var indlagt på afdelingen, så det kunne jeg ikke få. Først lige til sidst lige inden jeg kom på den anden afdeling, fik jeg et stykke brød efter meget tiggeri.	Godt
	59 Jeg fik en fantastisk god behandling, og har ingen mén i dag.	Virkelig godt
	65 Kun, at man blev sendt fra et hospital til et andet. Hvor man kunne tage disse blodprøver på det hospital, hvor man var indlagt.	Godt
	66 Jeg lå på en tosenstue, der den sidste nat på afdelingen blev brugt til akut modtagelse af en anden patient. Dette holdt mig vågen hele natten, da modtagepersonalet INTET hensyn tog til mig, der lå i den anden seng. Der var adskillige tomme stuer på afdelingen. Om morgenen var jeg så udmattet og træt, at jeg faktisk græd og forlangte mig udskrevet, så jeg kunne komme hjem og sove.	Godt
	71 Det var en akut indlæggelse.	Intet svar
	73 Der var pladsmangel på afdelingen, så blev flyttet til en anden afdeling for at få lavet en biopsi. Men på den afdeling jeg kom hen til, havde de overhovedet ikke forstand på biopsi i benet, så de kunne ikke svare på mine spørgsmål.	Godt
	74 I top.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Video EEG-afsnit	Samlet indtryk
	4 Jeg fik besked på, at der ville foreligge et svar på undersøgelsen i løbet af en måned. Først da lægen der bestilte undersøgelsen rykkede efter halvanden måned, kom svaret. Dvs. efter to måneder.	Godt
	6 Det var lang tid at sidde/ligge.	Virkelig godt
	7 Var en udelukkende rar oplevelse. Stor ros til personalet.	Godt
	9 Kun ros.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Natten, jeg var der, fortalte jeg en sygeplejerske, at jeg virkelig havde hovedpine. Hun sagde "Det er da træls" og derefter gik. Da min bror ringede til mig, fortalte en sygeplejerske ham, at jeg på det tidspunkt talte med en læge. Det var ikke sandt. Jeg havde slet ikke set en læge den aften. Jeg skulle faktisk bede om at se en læge et par timer senere pga. at jeg ikke havde fået smertestillende medicin. Jeg var indlagt i halv andet døgn og snakkede med en læge i en total af 20 minutter. Jeg blev indlagt af min praktiserende læge pga. [forskellige symptomer]. Der var ingen der spurgte mig	Virkelig dårligt

Bilag 5

om det, og [de berørte områder] blev ikke undersøgt. Jeg har desværre en [] sygdom og har været indlagt et par gange på [anden afdeling]. Forskellen mellem [afdelingerne] er virkelig skræmmende. Der er de både venlig og yderst professionelle.


















- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 5 | Det forløb fuldt tilfredsstillende. | Godt |
|  | 6 | Nej, bortset fra at enestuer principielt er ønskelige. Min medpatient ville gerne se fjernsyn, hvad jeg ikke var interesseret i, men selvfølgelig ikke ville nægte ham og accepterede uden at se med. Jeg kunne ikke undgå at høre en samtale mellem min "nabo" og lægen om personlige forhold. | Godt |
|  | 9 | Som sagt var dette en akut indlæggelse med efterfølgende behandling. Jeg nærer stor respekt for personalets faglige ekspertise - vil især fremhæve den sygeplejerske, der tog imod mig ved indlæggelsen/forundersøgelsen. Hun havde ikke haft nogen pauser, skulle have haft sin frokost for tre timer siden, og alligevel var hun rolig, nøgtern, velovervejet og yderst kompetent. | Virkelig godt |











Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit F1	Samlet indtryk
4	Kom fra [en afdeling] til Hammel Neurocenter!	Godt
4	Kom fra afdelingen til en anden afdeling!	Godt
8	Jeg venter stadig på svar fra en hjernescanning, jeg fik foretaget på privat hospital [i efteråret]. Har kontaktet egen læge, som ikke kunne oplyse resultatet.	Godt
11	Men var heller ikke i tvivl om livsstilens betydning/vigtighed inden indlæggelse.	Godt
12	Perfekt indskrivning. Jeg fik et kram af personalet. Herligt!	Det kan jeg ikke vurdere
15	Jeg har som handicappet hjælpere hver dag i [fra morgen til aften], dvs. at der ansat mange hjælpere. Alle mine hjælpere blev IKKE indkaldt eller informeret om, hvordan jeg skulle håndteres efter operationen, hvilket er meget uheldigt, da mine hjælpere jo ikke nødvendigvis er uddannet sundhedspersonale.	Godt
19	Jeg var utryg ved at skulle hjem, fordi indlæggelsen varede i [flere] måneder. Man bliver vant til at blive passet godt i enhver situation.	Virkelig godt
20	I kraft af, at jeg fik en blærebetændelse oppe hos jer, mener jeg, at man burde have taget en urinprøve, inden jeg blev udskrevet. Betændelsen døjer jeg stadig med og er under behandling for.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Blev udskrevet, selvom min tilstand var den samme som ved indlæggelse. Fik bare at vide, at de ikke kunne hjælpe mig. Ville ikke visitere mig til en second opinion på andet sygehus.	Dårligt
25	En venlig og kompetent behandling fra personalet, opmærksom på praktiske behov, mad m.m.	Godt
30	Manglende oplysninger om farligheden ved sygdom.	Godt
35	Er en meget usikker mand og pga. Odense Universitets afdeling], hvor de har nægtet mig patientbefordring, pga. de mener, de kan gøre det samme i deres amt, skulle jeg selv finde ind til banegården og finde det rigtige spor og kom heller ikke med toget, men først en halv time senere og har MEGET svært ved at bede om hjælp.	Virkelig godt
38	Min indlæggelse foregik i dagligstuen på afdeling FI, [et par] dage i dagtiden, gik hjem hver aften.	Godt
43	Som sagt behandles jeg ambulant, og afdelingen sørger for at holde mig både medicineret og behandlet.	Godt
44	Som skrevet under tidligere punkt: Jeg følte ikke udskrivningslægen havde tilstrækkelig viden om min tilstand og havde svært ved at svare på spørgsmål og rådgive mig om, hvordan jeg skulle forholde mig til min sygdom, når jeg kom hjem.	Godt

Bilag 5

	46	Aktiv golfspiller i 42 år. Er ikke ryger, ej heller alkohol!	Virkelig godt
	48	Udskrivelsen har været glidende med orlov før endelig udskrivelse og besked om at vende tilbage, hvis jeg fik det dårligt, så den har været hel fin og meget god.	Det kan jeg ikke vurdere
	51	Total tilfredshed efter 13 ophold på afdelingen.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Afsnit F2			Samlet indtryk
	4	Skulle udskrives en [] eftermiddag, ingen læge havde tid, fik tilbudt at tage hjem på orlov og komme igen [et par dage efter], hvilket jeg så gjorde. Vi kom først til at tale med en læge [to og en halv time senere end aftalt], og det, synes jeg, var for dårligt.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Kom på Skive Sygehus, genoptræning.	Godt
	17	Jeg var kun indlagt halvanden dag.	Det kan jeg ikke vurdere
	18	Vældig fin opfølgning fra [hospitalsafdelingen] i mit hjem.	Virkelig godt
	20	Ja, jeg var i tvivl om min ernæring. Jeg ville bare vide om, hvad er det for nogle ting, jeg skal passe på med at spise.	Godt
	25	Jeg blev overført til [andet hospital] efter to dage.	Det kan jeg ikke vurdere
	28	Jeg blev udskrevet fra Regionshospitalet i Randers.	Intet svar
	29	Er udskrevet til rehabilitering på sygehus.	Virkelig godt
	31	Jeg blev udskrevet fra afdelingen, men blev dårlig og ringede til afdelingen, som fik lægen til at ringe til mig og oplyste, at jeg skulle møde dagen efter til indlæggelse, og jeg blev udskrevet igen efter et par dage til videre forløb/behandling.	Godt
	35	Rygning er "skrottet". Anbefalet af afdelingen og egen læge.	Virkelig godt
	44	Jeg har ikke haft kontakt til egen læge efter udskrivningen.	Godt
	50	Blev overflyttet til apopleksiafdelingen i Randers. Det var jeg utrolig ked af, da jeg blev modtaget. Følte, at der ikke var styr på noget som helst. Ingen seng til mig da jeg kom, ingen der viste mig rundt på afdelingen (der burde have været en afdeling for demens på et lokalt plejehjem). Måtte selv bede om op til flere gange at tale med en læge, hvilket lykkedes til sidst. Der var en del forvirring og de undersøgelser, jeg skulle igennem, én af dem havde jeg ikke kommet til, hvis vi ikke selv havde gjort dem opmærksom på det. De var ikke opmærksomme på, at undersøgelsen var "smuttet". Alt i alt en rigtig ÆV-oplevelse.	Virkelig dårligt
	52	Blev overflyttet til [andet afsnit].	Intet svar
	53	Nej.	Det kan jeg

			ikke vurdere
	54	Da jeg blev udskrevet, fik jeg at vide, at der var noget forkert med mit hjerte, men jeg kunne blot tage hjem, og så ville jeg kort efter blive indkaldt til undersøgelse på []. Jeg har talt med min egen læge, og han kan ikke se, der skulle være skrevet sådan i min journal. Det undrer mig, at jeg får denne information og nu blot kan vente på, jeg måske får et tilbagefald, fordi der har været en for høj puls i mit hjerte?	Det kan jeg ikke vurdere
	56	Min egen læge har oplyst, at jeg burde blive indkaldt til en opfølgende undersøgelse efter to til tre måneder. Det er ikke sket, og lægen vil i løbet af en måneds tid forsøge at foranledige en sådan undersøgelse.	Virkelig dårligt
	58	Jeg kunne have brugt samtale med en læge, eller uddybende samtale med en sygeplejerske. Meget gerne mulighed for at komme senere og tale med en læge. Da jeg havde delvis amnesi, er man meget utryk, og jeg havde glemt det meste, der foregik på skadestuen i starten. Dog fik jeg et kort om, at jeg kunne ringe senere. Det gjorde jeg, da der var gået noget tid, men strakt verftet af [].	Godt
	59	Jeg blev hurtigt overflyttet til [andet] Sygehus, men de udskrev mig samme dag.	Virkelig godt
	66	Dagen efter at jeg tog hjem, var jeg indkaldt til en lægesamtale uden noget fast tidspunkt. Jeg mødte derfor om morgenen og måtte tilbringe 5½ timer på en stiv stol, uden at der skete noget. Først da min hustru klagede i ret utvetydige vendinger, blev jeg indkaldt til samtalen, der varede ca. 15 minutter. Jeg er klar over, at afdelingen har opgaver som akut modtagelse, men det må være muligt at give en tilsagt patient en omtrentlig tid, og vil foretrække, at samtalen bliver aflyst/udskudt til anden dag end at skulle vente så længe. I øvrigt havde jeg ikke indtryk af, at der var travlt på afdelingen.	Godt
	69	Jeg oplevede min tilstand/situation helt anderledes end den læge, der udskrev mig. Jeg har efterfølgende oplevet, hvad et angstanfald er uden at være det mindste forberedt.	Det kan jeg ikke vurdere
	73	Jeg blev ringet op ca. fem uger efter indlæggelse af læge NN, som ville give mig prøvesvar på nogle af de ting, jeg fik lavet. Men hun havde overhovedet ikke læst min journal igennem, inden hun ringede, så hun spurgte mig, hvad det var, jeg havde været igennem, og hun gav mig svar på en forkert test. Jeg måtte tre gange forklare lægen, at det altså var en forkert test, hun sad, og gav mig svar på og ikke min test. Efter 15 minutters samtale fandt hun frem til, at der slet ikke var kommet svar.	Godt
ID	Kommentarer - Video EEG-afsnit		Samlet indtryk
	3	Jeg var usikker ved at tage hjem. Efter en nat med krampe synes jeg godt, at jeg kunne blive tilbudt hjemtransport!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	5	Jeg fik at vide, at der ville [blive] sørget for transport.	Godt
	6	Jeg var tryk ved, at min kone fik lov at køre mig hjem i stedet for, at Falck skulle tage sig af transporten. Jeg har savnet en orientering om "livsstilsændringer", men er klar over, at jeg fik en akut indlæggelse op til en weekend ([to dage]), hvor der næppe var mulighed for at dyrke emnet.	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved 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 beregningen af afdelingens 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, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens 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. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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.