

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Neurologisk Afdeling N
Regionshospitalet Viborg, Skive**



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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	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:	270
Besvarelser fra afdelingens patienter:	158
Afdelingens svarprocent:	59%

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

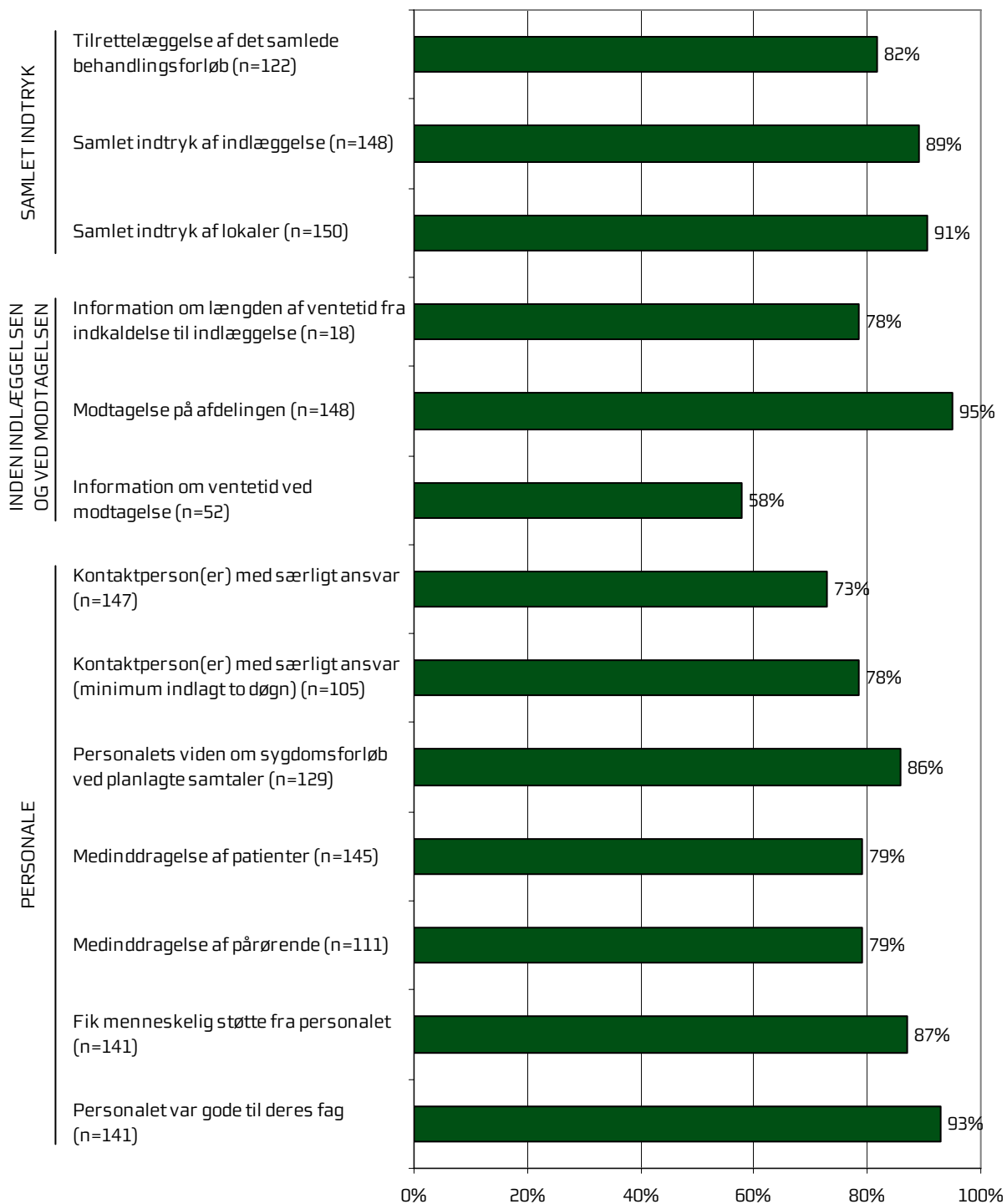
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

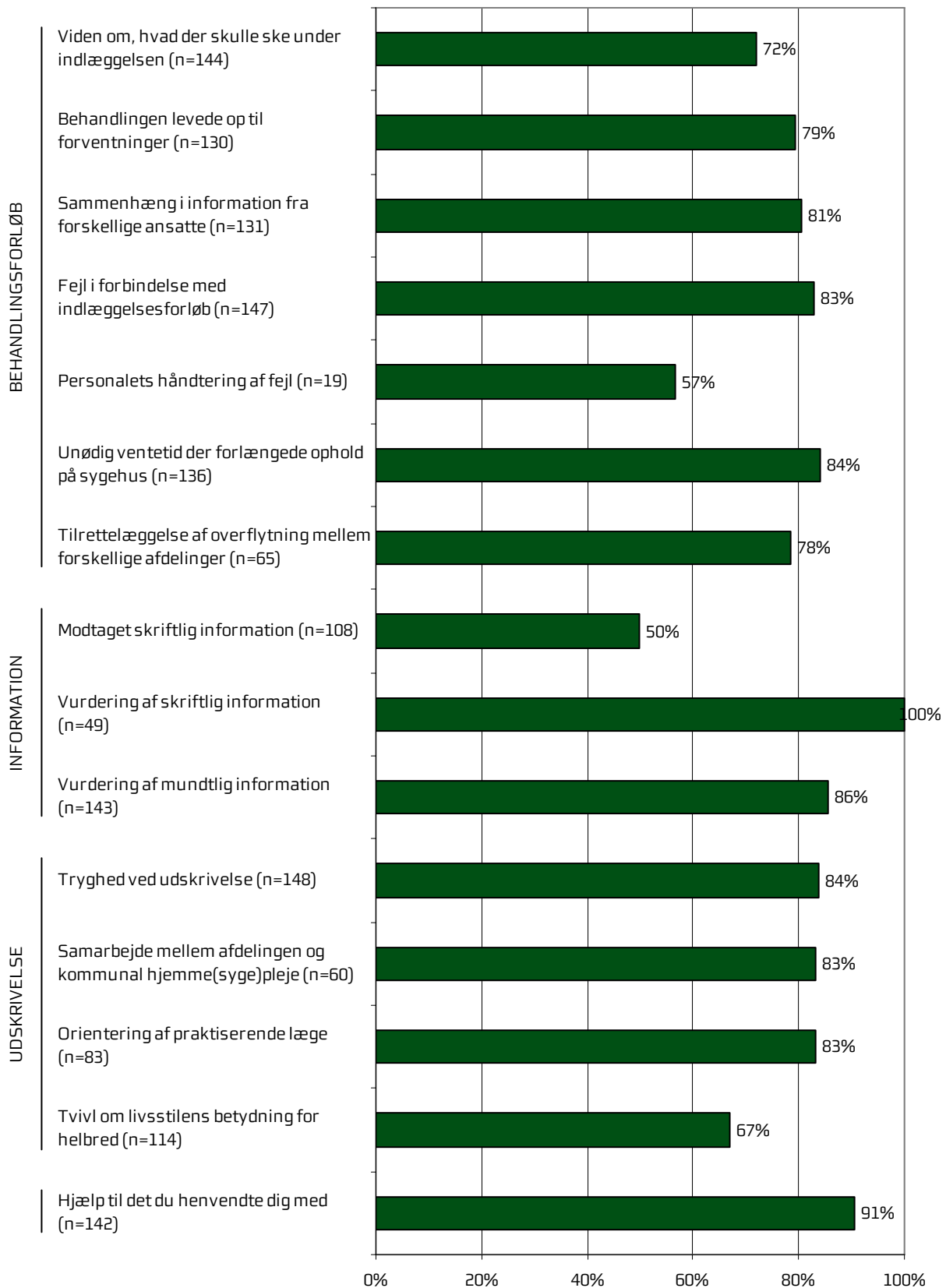
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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 N

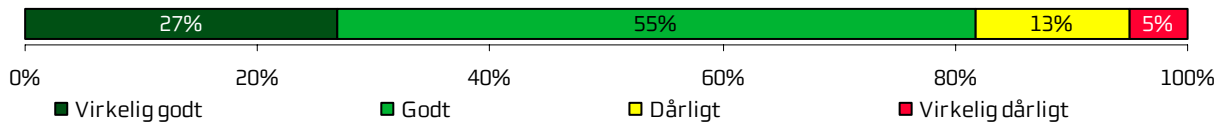
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

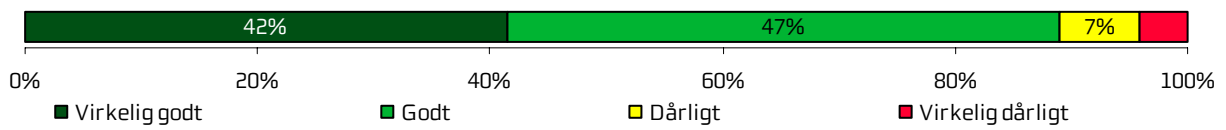
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

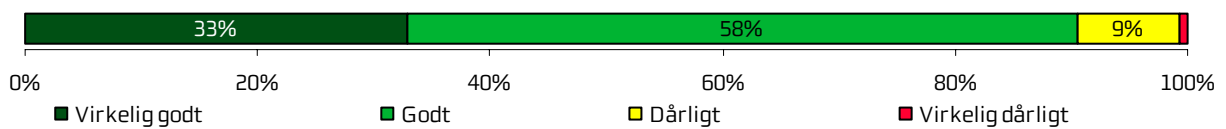
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=122)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=148)



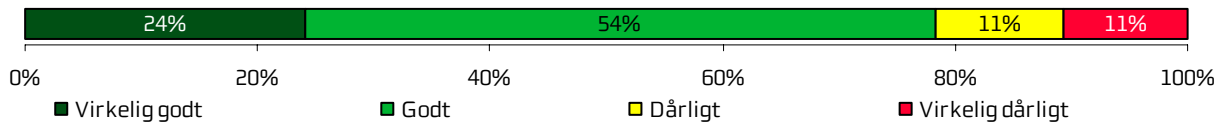
Samlet indtryk af lokaler (n=150)



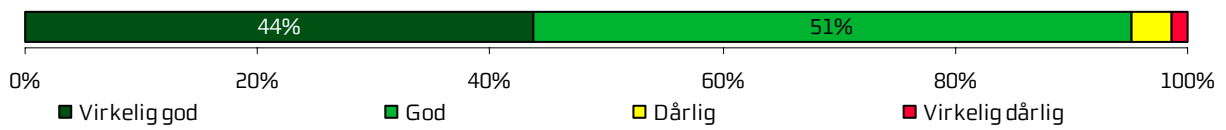
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		82 %	84 %	98 %	88 %	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		89 %	86 %	99 %	92 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	92 %	99 %	90 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

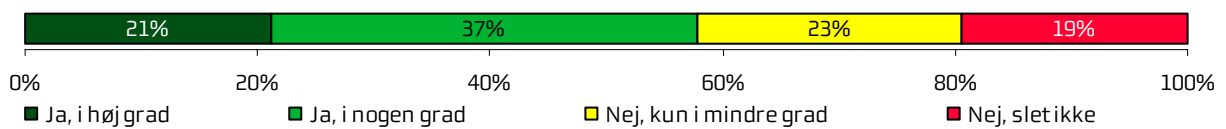
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=18)



Modtagelse på afdelingen (n=148)



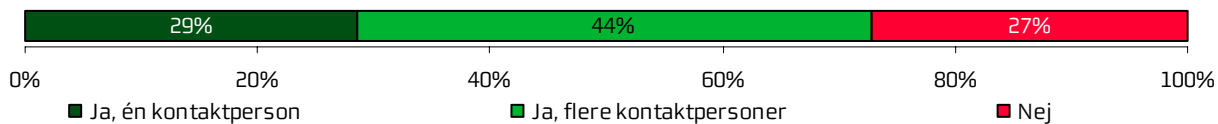
Information om ventetid ved modtagelse (n=52)



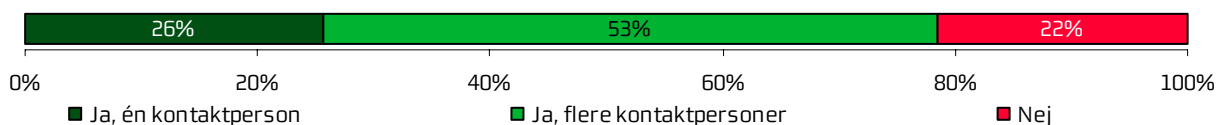
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		78 %	-	100 %	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		95 %	91 %	100 %	97 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		58 %	62 %	79 % *	67 %	74 % *

Personale

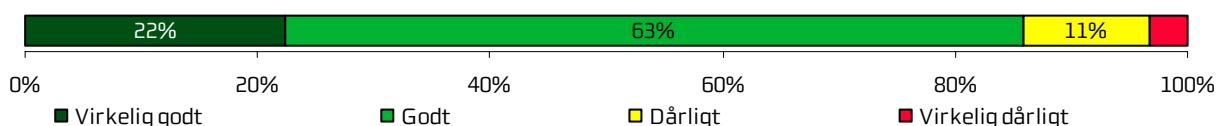
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=147)



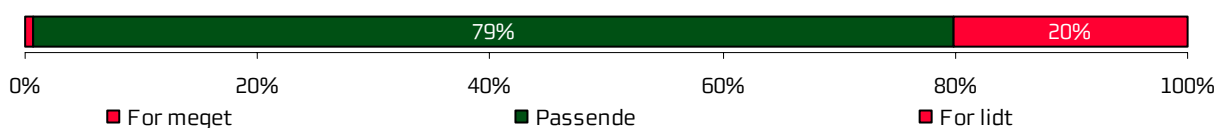
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=105)



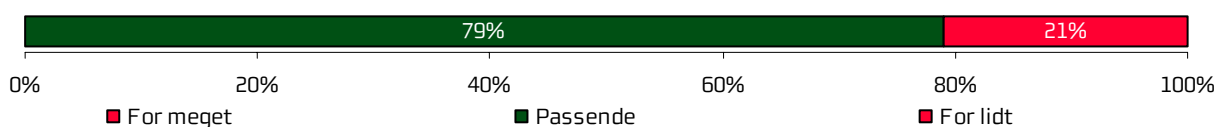
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=129)



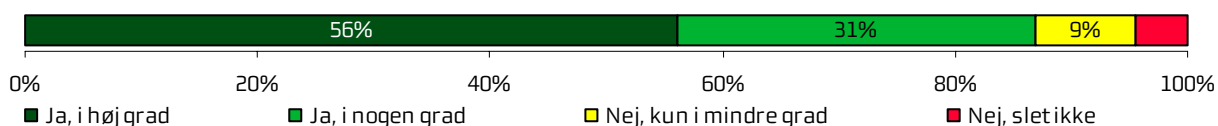
Medinddragelse af patienter (n=145)



Medinddragelse af pårørende (n=111)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=141)



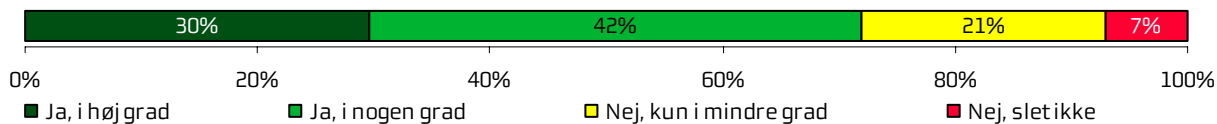
Personalet var gode til deres fag (n=141)



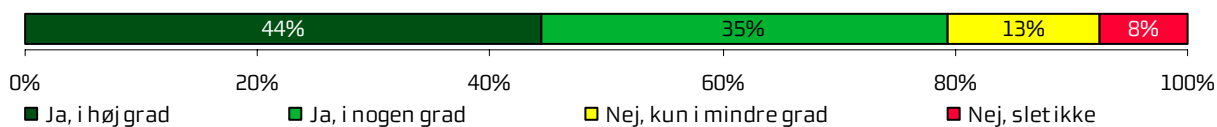
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		73 %	68 %	92 % *	76 %	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		78 %	-	87 %	74 %	77 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	79 %	97 % *	88 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	79 %	97 % *	86 % *	89 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	74 %	91 % *	80 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		87 %	84 %	98 %	89 %	92 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		93 %	91 %	99 %	95 %	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=144)



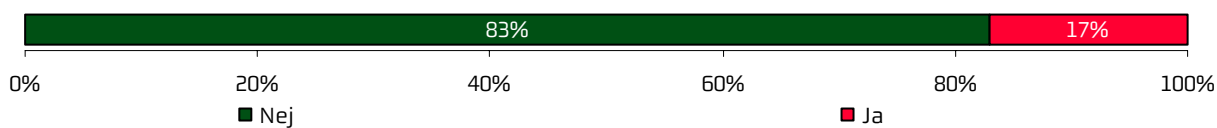
Behandlingen levede op til forventninger (n=130)



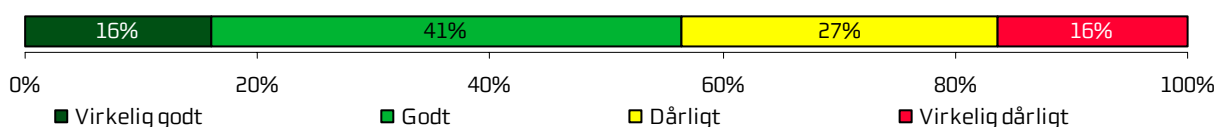
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=131)



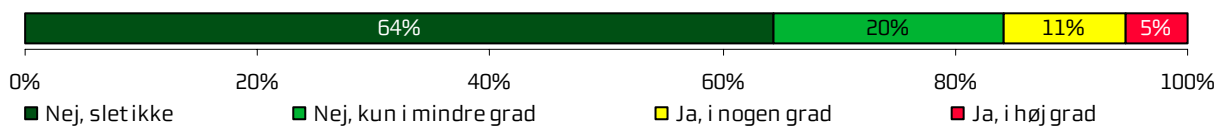
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=147)



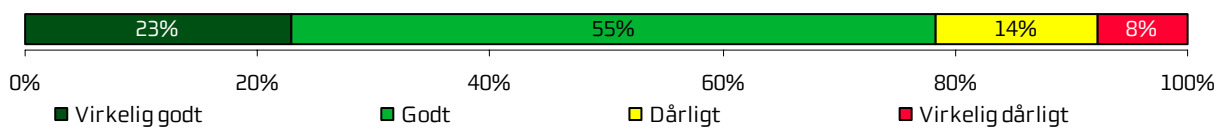
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=136)



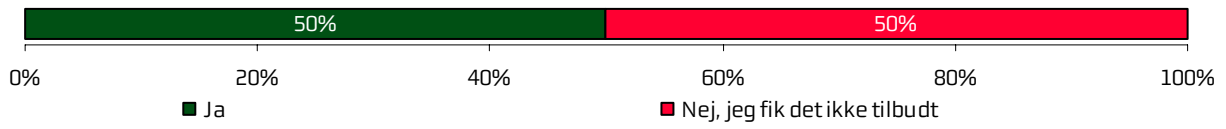
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=65)



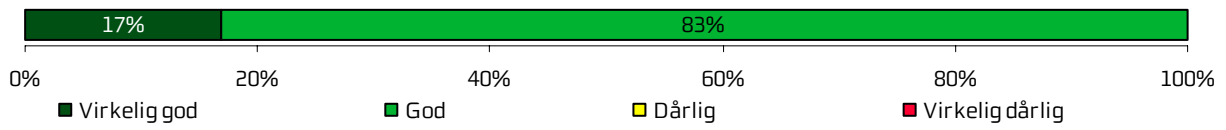
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		72 %	63 %	97 % *	79 %	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		79 %	85 %	94 % *	86 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		81 %	80 %	97 % *	85 %	89 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		83 %	-	93 % *	84 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		57 %	-	79 %	55 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		84 %	70 %	92 % *	77 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		78 %	-	98 %	90 % *	92 % *

Information

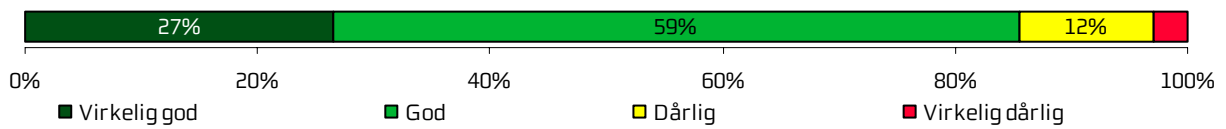
Modtaget skriftlig information (n=108)



Vurdering af skriftlig information (n=49)



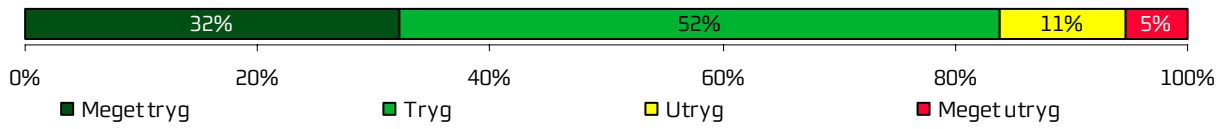
Vurdering af mundtlig information (n=143)



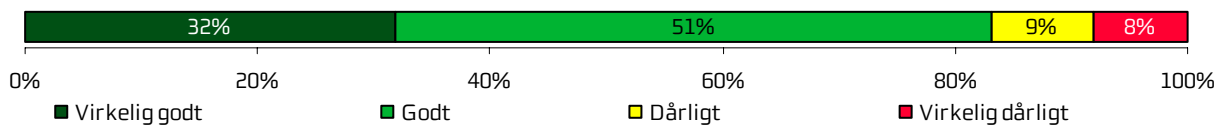
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		50 %	-	85 % *	46 %	64 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	95 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		86 %	83 %	99 %	91 %	93 % *

Udskrivelse

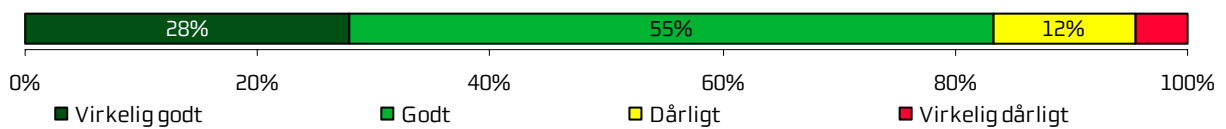
Tryghed ved udskrivelse (n=148)



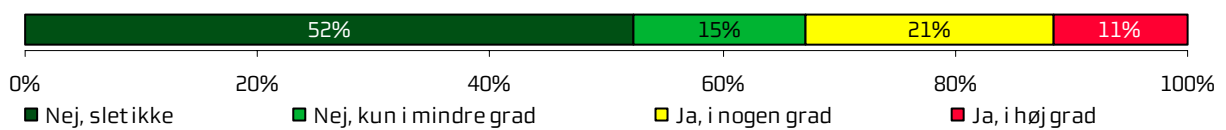
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=60)



Orientering af praktiserende læge (n=83)



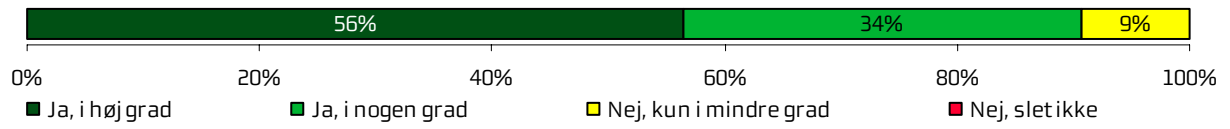
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=114)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		84 %	85 %	95 % *	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		83 %	85 %	98 %	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		83 %	84 %	92 %	84 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	68 %	80 % *	67 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=142)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		91 %	87 %	99 %	93 %	94 %

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	Ja, mens jeg var indlagt	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Nej, jeg havde ikke behov for det	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	
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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
32. 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"/>	
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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	56%	53%
Kvinde	44%	47%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	8%	9%
40-59 år	30%	33%
60-79 år	53%	44%
80- år	8%	13%

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	158		100%	
Køn				
Mand	89		56%	
Kvinde	69		44%	
Aldersgruppe				
0-19 år	2		1%	
20-39 år	12		8%	
40-59 år	47		30%	
60-79 år	84		53%	
80- år	13		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	122		84%	
Pårørende	23		16%	
Modersmål				
Dansk	151		98%	
Ikke dansk	3		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	112		71%	
Planlagt	46		29%	
Afsnit				
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	119		75%	
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	15		9%	
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	10		6%	
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	11		7%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3		2%	

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	27	55	13	5	122	26
Køn						
Mand	29	55	15	0	65	20
Kvinde	24	54	11	11	57	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	44	37	19	11	1
40-59 år	19	56	16	8	37	8
60-79 år	37	53	8	2	64	12
80- år	21	68	11	0	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	54	12	4	97	19
Pårørende	7	64	15	15	14	6
Modersmål						
Dansk	28	53	14	5	116	26
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	58	12	5	85	20
Planlagt	29	49	16	6	37	6
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	25	55	15	6	89	23
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	46	46	8	0	13	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	44	44	0	11	9	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	13	63	25	0	8	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	42	47	7	4	148
Køn					
Mand	42	50	6	1	84
Kvinde	41	44	8	8	64
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	9	41	42	9	12
40-59 år	40	48	5	7	44
60-79 år	50	44	4	3	78
80- år	32	68	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	46	45	6	3	118
Pårørende	20	58	6	16	19
Modersmål					
Dansk	42	47	7	4	142
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	42	47	8	4	105
Planlagt	41	49	5	5	43
Afsnit					
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	40	49	7	5	111
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	69	23	8	0	13
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	30	60	0	10	10
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	36	64	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	58	9	1	150
Køn					
Mand	31	55	12	1	85
Kvinde	35	61	4	0	65
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	0	83	17	0	12
40-59 år	25	61	14	0	44
60-79 år	44	50	5	1	79
80- år	23	69	8	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	34	59	7	0	120
Pårørende	27	51	16	5	19
Modersmål					
Dansk	32	58	9	1	144
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	28	62	9	1	106
Planlagt	45	45	9	0	44
Afsnit					
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	28	61	10	1	114
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	43	43	14	0	14
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	70	30	0	0	10
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	44	56	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	24	54	11	11	18	7	127
Køn							
Mand	18	57	17	8	12	5	69
Kvinde	35	48	0	17	6	2	58
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	12
40-59 år	-	-	-	-	4	2	41
60-79 år	16	70	0	14	14	5	61
80- år	-	-	-	-	0	0	11
Skema udfyldt af							
Patienten	27	56	9	7	12	3	104
Pårørende	0	61	18	21	5	2	13
Modersmål							
Dansk	26	51	12	11	17	6	122
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	112
Planlagt	24	54	11	11	18	7	15
Afsnit							
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	57	29	14	0	7	2	108
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	-	-	-	-	4	1	7
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	-	-	-	-	4	2	3
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	-	-	-	-	3	2	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	51	3	1	148
Køn					
Mand	45	51	3	1	82
Kvinde	42	51	5	2	66
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	35	46	9	9	11
40-59 år	42	51	5	2	43
60-79 år	44	53	3	0	79
80- år	53	47	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	46	49	3	1	118
Pårørende	36	54	5	5	20
Modersmål					
Dansk	44	51	4	1	142
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	45	49	4	2	104
Planlagt	41	57	2	0	44
Afsnit					
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	42	51	5	2	111
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	64	36	0	0	14
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	40	60	0	0	10
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	30	70	0	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	21	37	23	19	52	13
Køn						
Mand	11	45	33	11	27	9
Kvinde	32	28	12	28	25	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	41	15	44	7	1
40-59 år	24	34	28	14	21	4
60-79 år	30	36	20	15	20	7
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	23	37	19	21	43	9
Pårørende	14	44	27	15	7	2
Modersmål						
Dansk	23	35	24	19	49	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	37	20	22	40	9
Planlagt	25	35	32	9	12	4
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	18	39	23	20	44	9
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	-	-	-	-	2	2
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	-	-	-	-	4	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	-	-	-	-	1	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	29	44	27	147
Køn				
Mand	27	46	26	82
Kvinde	31	41	28	65
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	16	24	60	12
40-59 år	34	36	29	45
60-79 år	32	47	21	78
80- år	0	71	29	10
Skema udfyldt af				
Patienten	36	39	26	115
Pårørende	4	65	30	20
Modersmål				
Dansk	28	44	28	142
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	31	39	30	103
Planlagt	22	58	19	44
Afsnit				
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	30	38	32	109
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	43	50	7	14
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	10	80	10	10
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	9	82	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	26	53	22	105
Køn				
Mand	26	56	18	62
Kvinde	25	49	26	43
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	41	59	7
40-59 år	24	48	27	30
60-79 år	34	53	13	58
80- år	0	64	36	8
Skema udfyldt af				
Patienten	34	49	17	77
Pårørende	5	61	34	18
Modersmål				
Dansk	25	52	23	100
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	28	48	24	67
Planlagt	20	63	17	38
Afsnit				
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	27	46	27	70
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	43	50	7	14
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	10	80	10	10
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	9	82	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	22	63	11	3	129	22
Køn						
Mand	24	65	11	0	74	12
Kvinde	20	62	11	7	55	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	43	34	23	9	3
40-59 år	18	65	12	5	40	5
60-79 år	27	64	9	0	70	10
80- år	34	66	0	0	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	22	65	10	3	103	15
Pårørende	33	49	12	7	16	5
Modersmål						
Dansk	22	63	11	3	125	20
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	20	64	12	3	90	17
Planlagt	29	61	7	3	39	5
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	20	63	13	4	95	18
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	38	54	8	0	13	1
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	44	56	0	0	9	1
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	10	80	10	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	79	20	145
Køn				
Mand	1	79	20	82
Kvinde	0	79	21	63
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	63	37	11
40-59 år	0	78	22	42
60-79 år	1	78	21	78
80- år	0	100	0	12
Skema udfyldt af				
Patienten	1	81	18	113
Pårørende	0	70	30	20
Modersmål				
Dansk	1	80	20	139
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	1	77	22	101
Planlagt	0	84	16	44
Afsnit				
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	1	77	22	107
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	0	100	0	14
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	0	90	10	10
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	0	64	36	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	0	79	21	111	37
Køn					
Mand	0	77	23	66	17
Kvinde	0	82	18	45	20
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	48	52	6	6
40-59 år	0	75	25	32	12
60-79 år	0	80	20	60	18
80- år	0	100	0	11	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	83	17	80	36
Pårørende	0	65	35	20	0
Modersmål					
Dansk	0	79	21	105	37
Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	78	22	73	31
Planlagt	0	82	18	38	6
Afsnit					
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	0	77	23	77	33
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	0	93	7	14	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	0	89	11	9	1
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	0	70	30	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	2

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	56	31	9	4	141	11
Køn						
Mand	57	36	4	3	79	7
Kvinde	55	24	14	7	62	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	16	26	16	43	12	0
40-59 år	61	25	15	0	41	4
60-79 år	61	32	6	1	75	6
80- år	54	46	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	58	27	9	6	112	7
Pårørende	37	52	11	0	19	2
Modersmål						
Dansk	56	31	9	5	135	11
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	31	11	6	101	7
Planlagt	67	30	3	0	40	4
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	53	32	10	6	104	10
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	93	7	0	0	14	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	50	50	0	0	10	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	50	40	10	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	61	32	6	1	141	10
Køn						
Mand	62	33	4	1	78	7
Kvinde	59	31	8	2	63	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	32	34	26	9	12	0
40-59 år	52	41	5	2	44	0
60-79 år	67	29	4	0	73	8
80- år	80	20	0	0	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	30	5	2	113	5
Pårørende	56	38	6	0	18	3
Modersmål						
Dansk	61	32	6	2	136	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	59	33	7	1	102	6
Planlagt	67	28	2	3	39	4
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	58	33	7	2	106	7
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	79	14	7	0	14	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	67	33	0	0	9	1
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	56	44	0	0	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	30	42	21	7	144	7
Køn						
Mand	32	42	18	7	82	4
Kvinde	26	43	24	7	62	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	33	42	26	12	0
40-59 år	35	35	28	2	43	2
60-79 år	30	46	15	8	78	2
80- år	32	68	0	0	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	33	42	20	4	116	3
Pårørende	11	39	32	18	18	3
Modersmål						
Dansk	29	43	20	7	138	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	28	41	22	9	102	5
Planlagt	33	46	19	2	42	2
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	27	42	22	8	106	7
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	43	43	14	0	14	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	30	50	20	0	10	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	36	36	18	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	44	35	13	8	130	19
Køn						
Mand	40	40	13	6	76	10
Kvinde	50	27	13	9	54	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	9	49	26	17	12	0
40-59 år	42	38	15	5	40	4
60-79 år	51	30	10	8	68	11
80- år	49	51	0	0	8	4
Skema udfyldt af						
Patienten	47	36	13	4	106	11
Pårørende	30	26	12	32	16	5
Modersmål						
Dansk	46	33	13	8	124	19
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	37	14	5	89	16
Planlagt	44	30	12	15	41	3
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	42	37	14	7	92	19
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	57	36	0	7	14	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	50	30	10	10	10	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	36	18	27	18	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	37	44	13	6	131	19
Køn						
Mand	40	45	11	4	73	13
Kvinde	33	43	15	9	58	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	16	33	17	34	12	0
40-59 år	28	46	21	5	42	3
60-79 år	45	44	8	3	66	13
80- år	55	34	11	0	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	37	45	14	5	105	12
Pårørende	29	44	16	11	18	3
Modersmål						
Dansk	37	43	13	7	126	18
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	52	13	7	93	14
Planlagt	58	23	14	6	38	5
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	29	49	14	7	97	16
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	58	42	0	0	12	1
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	60	20	10	10	10	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	60	20	20	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	17	147
Køn			
Mand	87	13	82
Kvinde	78	22	65
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	41	59	12
40-59 år	71	29	44
60-79 år	94	6	80
80- år	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	81	19	115
Pårørende	90	10	20
Modersmål			
Dansk	82	18	141
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	82	18	105
Planlagt	86	14	42
Afsnit			
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	82	18	111
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	86	14	14
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	100	0	10
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	78	22	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3

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	16	41	27	16	19	4
Køn						
Mand	21	47	21	11	10	0
Kvinde	10	34	34	22	9	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	17	34	17	6	1
40-59 år	10	49	20	20	10	2
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	37	25	19	16	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	16	41	27	16	19	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	29	36	14	14	4
Planlagt	0	78	0	22	5	0
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	13	33	33	20	15	4
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	-	-	-	-	2	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	-	-	-	-	0	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	64	20	11	5	136	14
Køn						
Mand	66	21	8	4	75	11
Kvinde	62	18	13	7	61	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	37	9	26	28	11	1
40-59 år	61	17	15	7	42	3
60-79 år	70	24	4	1	71	8
80- år	80	10	10	0	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	63	21	11	5	110	8
Pårørende	70	11	12	6	17	4
Modersmål						
Dansk	64	20	11	6	131	14
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	21	12	6	95	12
Planlagt	73	16	8	3	41	2
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	60	20	13	7	101	12
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	62	31	8	0	13	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	100	0	0	0	10	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	89	11	0	0	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	23	55	14	8	65	14	64
Køn							
Mand	34	48	10	8	39	6	35
Kvinde	8	66	19	8	26	8	29
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	0	67	17	16	6	0	6
40-59 år	15	45	30	10	20	2	20
60-79 år	37	50	7	7	30	12	34
80-år	15	85	0	0	7	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	25	51	17	7	47	10	55
Pårørende	26	59	7	9	12	1	7
Modersmål							
Dansk	24	54	14	8	63	14	63
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	23	54	19	5	43	7	50
Planlagt	22	59	4	14	22	7	14
Afsnit							
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	20	57	16	7	44	9	54
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	30	60	0	10	10	1	2
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	-	-	-	-	4	2	4
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	17	50	33	0	6	2	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	2

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	4	42	4	50	108	23
Køn						
Mand	2	51	3	44	57	14
Kvinde	6	33	4	57	51	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	26	0	74	11	1
40-59 år	3	29	6	61	30	8
60-79 år	4	55	2	40	57	14
80- år	0	36	13	51	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	5	40	2	52	79	22
Pårørende	0	41	11	48	19	1
Modersmål						
Dansk	4	43	3	51	103	23
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	3	36	3	59	74	19
Planlagt	7	58	6	30	34	4
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	5	32	3	60	78	18
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	0	92	0	8	12	1
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	0	75	13	13	8	1
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	0	44	11	44	9	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

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	17	83	0	0	49	2
Køn						
Mand	10	90	0	0	32	1
Kvinde	30	70	0	0	17	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	18	82	0	0	12	0
60-79 år	21	79	0	0	30	1
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	22	78	0	0	37	0
Pårørende	0	100	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	18	82	0	0	46	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	81	0	0	26	2
Planlagt	14	86	0	0	23	0
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	23	77	0	0	26	2
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	10	90	0	0	10	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	14	86	0	0	7	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	0	100	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	27	59	12	3	143
Køn					
Mand	26	60	13	1	81
Kvinde	28	58	10	5	62
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	16	41	34	9	12
40-59 år	27	50	17	5	41
60-79 år	29	63	7	1	76
80- år	24	76	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	33	52	13	2	114
Pårørende	0	84	5	10	20
Modersmål					
Dansk	28	57	12	3	137
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	28	56	14	3	104
Planlagt	23	69	6	3	39
Afsnit					
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	27	55	15	4	109
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	50	50	0	0	12
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	20	80	0	0	10
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	0	100	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	32	52	11	5	148
Køn					
Mand	32	52	9	7	83
Kvinde	32	51	14	3	65
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	26	33	26	16	12
40-59 år	34	53	9	4	44
60-79 år	32	55	9	4	79
80- år	35	37	18	9	11
Skema udfyldt af					
Patienten	33	52	11	3	118
Pårørende	21	48	16	15	19
Modersmål					
Dansk	33	51	11	6	142
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	30	53	11	6	106
Planlagt	38	48	9	5	42
Afsnit					
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	31	54	11	5	111
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	50	36	7	7	14
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	30	40	20	10	10
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	30	50	10	10	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	32	51	9	8	60	10	78
Køn							
Mand	22	60	7	12	33	6	43
Kvinde	44	41	11	4	27	4	35
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	3	0	9
40-59 år	32	52	6	10	19	2	25
60-79 år	33	51	13	3	33	6	38
80- år	40	60	0	0	5	2	4
Skema udfyldt af							
Patienten	36	49	8	7	41	6	71
Pårørende	17	66	17	0	12	1	5
Modersmål							
Dansk	32	52	8	9	54	10	78
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	35	48	9	8	34	7	66
Planlagt	27	57	8	8	26	3	12
Afsnit							
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	34	47	11	8	38	8	67
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	30	60	0	10	10	0	4
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	29	57	14	0	7	0	1
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	20	60	0	20	5	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	3

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	28	55	12	4	83	64
Køn						
Mand	25	63	9	2	44	38
Kvinde	31	46	16	7	39	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	56	29	15	7	5
40-59 år	21	50	25	3	24	20
60-79 år	39	57	2	2	44	34
80- år	15	71	15	0	7	4
Skema udfyldt af						
Patienten	32	51	13	4	72	48
Pårørende	0	100	0	0	5	12
Modersmål						
Dansk	29	53	13	5	79	62
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	26	57	12	4	68	41
Planlagt	34	46	14	6	15	23
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	27	57	13	3	70	44
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	29	71	0	0	7	7
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	-	-	-	-	3	4
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	-	-	-	-	3	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	3

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	52	15	21	11	114	30
Køn						
Mand	56	15	22	7	60	18
Kvinde	48	15	21	16	54	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	32	23	34	11	9	3
40-59 år	44	14	18	24	34	9
60-79 år	58	16	21	6	64	13
80- år	80	0	20	0	5	5
Skema udfyldt af						
Patienten	52	14	22	13	94	22
Pårørende	78	12	11	0	9	7
Modersmål						
Dansk	53	15	21	12	109	30
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	15	26	10	82	22
Planlagt	59	15	10	16	32	8
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	49	14	24	13	86	24
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	58	17	8	17	12	2
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	75	13	13	0	8	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	80	20	0	0	5	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	34	9	0	142	10
Køn						
Mand	58	35	8	0	80	6
Kvinde	55	34	11	0	62	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	56	27	0	11	1
40-59 år	56	29	14	0	43	3
60-79 år	64	30	5	0	75	6
80- år	35	65	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	28	10	0	114	6
Pårørende	32	57	11	0	19	1
Modersmål						
Dansk	57	34	10	0	136	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	35	10	0	100	8
Planlagt	60	32	7	0	42	2
Afsnit						
Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	57	33	11	0	104	10
Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	71	29	0	0	14	0
Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	60	40	0	0	10	0
Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	36	55	9	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.














Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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










ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
1	Blodtryk blev taget noget tidligt om morgenen. Skal tages senere.	Godt
2	Jeg synes, personalet på afdelingen var fantastisk, for med så lidt personale er det flot at kunne klare det, de gjorde. Men jeg ville ønske, at der kunne komme mere personale til sundhedssektoren. Da jeg tit er indlagt [] flere uger ad gangen, kan jeg se, hvor svært personalet har det, og jeg kan se, hvor stresset det kan blive for dem. Derfor er mit ønske mere personale til sundhedssektoren, som jeg ellers er meget tilfreds med.	Godt
3	På et tidspunkt den første aften var jeg meget alene og tænke, nu vil jeg sove, men så kom der en sygeplejerske, som jeg fik en rigtig god snak med. Jeg er imponeret over, at første dag blev jeg besøgt af næsten alle faggrupper, og der blev fulgt op på tingene, og jeg har fået brev om et besøg på sygehuset til en vurdering.	Intet svar
4	Først vil jeg nævne, at plejepersonalet og sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne for at hjælpe patienterne. De var konstant i gang, selv indtil kl. 23.00 om aftenen. Ug til dem. To timer før jeg blev udskrevet, kom en sygeplejerske og læge NN ind til mig for at fortælle, hvad de havde fundet ud af. Læge NN talte og kritiserede sygeplejersken, fordi computeren, de brugte, ikke var opdateret. Det var nedværdigende at høre på. Læge NN var meget hidsig, og det var kun hende, der havde ret. Kunne de ikke tage det på tomandshånd? Samtalen tog ca. tre minutter. Jeg venter på svar på scanningsbilleder, som er taget [i sommer] og håber på svar i løbet af efteråret. Jeg føler ikke, jeg fejler noget. [] Synes, det er ressourcospild af penge. [].	Godt
5	Meget hjælpsomt personale, søde og flinke. Lidt uheldigt at der er læger, der ikke behersker sproget dansk særlig godt.	Godt
7	Stuegangen blev ofte aflyst eller rykket til sidst i eftermiddagen/aftenen pga. travlhed/sygdom blandt lægepersonalet. Så vidt muligt, prøv at have den samme læge/læger til den enkelte patient. Oplevede mange forskellige læger på afdelingen.	Godt
8	Badeforhold.	Godt
10	Toiletforholdene kunne være bedre.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Opfølgning om alt personalet er deres faglighed bevidst. Det mindste man kan gøre er at vise sig for patienten og sige godmorgen/goddag og at sætte sig ind i patientens diagnose. Der gik tre dage inden jeg så hvem sygeplejersken var, som var min kontaktperson. Det var køkkenassistenten, der serverede min mad, men aftenvagten - og de andre personer jeg henvendte mig til på kontoret hvis jeg havde spørgsmål - svarede pænt efter jeg forgæves havde forsøgt at snakke med min kontaktperson de første to dage. Har aldrig oplevet så dårlig behandling. Har stor forståelse for travlhed, og jeg skulle nok klare mig selv, men vise ansigt og sige godmorgen er da det mindste man kan forlange. Har faktisk udfyldt de første papirer I sendte til mig allerede dagen efter de kom, men har nu fået tilsendt dem igen med besked om, at I ikke har modtaget mit svar, så udfylder dem her så	Virkelig dårligt

Bilag 5

min kritik ikke bare "forsvinder" igen.














- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 11 | Overvej om alt personale er obs. på, hvordan man behandler patienterne. At sørge for at der altid kommer personale ind på alle stuer. Det mindste, man kan gøre, er at sige godmorgen, også selvom patienten selv kan stå op. Det er personalet, der skal servere maden, så må kontaktpersonen også vise sig i spisestuen!!! Arbejder selv indenfor faget, så har stor forståelse for, at man kan have travlt, men har aldrig oplevet så ualmindelig dårligt et forløb. Fik ingen information om mit sygeforløb, inden jeg selv fortvivlet henvendte mig på kontoret efter [nogle] dages indlæggelse. Resten af personalet virkede da meget flinke, men jeg oplevede kun aftenvagterne, der kiggede ind, og de henvendte sig til dagvagt/kontaktperson om oplysninger. | Virkelig dårligt |
|  | 12 | Jeg fik enestue, så pårørende kunne være der meget. | Godt |
|  | 13 | Det er en god afdeling, og jeg følte mig tryk. Det er den bedste afdeling på hele Viborg Sygehus. Måske kunne der være lidt flere kander the og kaffe til rådighed i spisestuen i løbet af dagen. :-) | Godt |
|  | 14 | Informere om når man skal faste. Dels ved mundtlig information og dels ved at hænge et fasteskilt på sengen. Der arbejdes i teams, men der er ikke en opdateret oversigt over disse teams, hvorfor det som patient er helt umuligt at overskue medarbejderne og hvilket team man tilhører. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 17 | Der bliver brugt alt for meget tid på at gå efter forskellige ting og sager, også for eksempel mad. For mange humørsvingninger hos de fleste. For mange forskellige læger. Fortrinlig mad/drikkevarer. | Dårligt |
|  | 18 | Afdelingen fremtræder slidt og overfyldt. Det kan afdelingen nok ikke selv gøre så meget ved. Den maskinelle tilgang, som prægede plejen, er måske en logisk følge af travlhed. | Intet svar |
|  | 19 | Afdelingen burde have en sengestue for allergikere (jeg har blomsterallergi). | Virkelig godt |
|  | 21 | En god spisepolitik, god mad. | Godt |
|  | 22 | Jeg har været indlagt flere gange og er altid blevet behandlet godt. | Virkelig godt |
|  | 23 | Besøgstid måtte gerne være lidt længere, eller at der er særlige regler for patienter med anden etnisk baggrund, som ikke taler dansk - at de pårørende kan både være til hjælp og støtte for den indlagte. | Godt |
|  | 23 | Ekstra besøgstid på grund af oversættelse. | Godt |
|  | 24 | At de ikke havde så travlt, at de ikke har tid til at tale med en. Der kunne være flere senge, så man ikke skal undersøges på gange. Det er meget ubehageligt og meget frustrerende og stressende, at man bliver flyttet fra den ene stue til den anden flere gange, så man næsten ikke ved, hvor man er til sidst. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 29 | Min ægtefælle blev indkaldt to måneder før indlæggelsen pr. brev. Han skulle have [udskiftet et apparat] og mødte [en tidlig morgen] på afdelingen. Blev orienteret om, at operationen skulle finde sted [senere] samme formiddag. Men sådan gik det ikke. Min mand var fastende siden midnat. Han fik dog sin medicin hver anden time som vanligt. Mange gange i løbet af dagen rykkede vi personalet på afdelingen for, at han skulle på operationsstuen, men der skete intet. [Sidst på aftenen] rykkede afdelingen igen operationsafdelingen og fik at vide, at en læge ville ringe tilbage. Dette skete ikke, og efter næsten et døgn som fastende fik min mand et par stykker mad. Igen fastende | Dårligt |

fra midnat. Endelig næste [eftermiddag] blev min mand kørt på operationsafdelingen, hvor han fik udskiftet [apparatet]. Kom tilbage på afdelingen [og blev udskrevet om aftenen]. Min mand har en meget svær [sygdom, som han har haft i mange år]. Han var meget afkræftet efter at være fastende i to dage. Jeg mener, at der er for dårlig kommunikation fra operationsafdelingen og til afdelingerne. En to måneder planlagt indlæggelse må kunne tilrettelægges/kommunikeres bedre mellem de respektive afdelinger. Jeg synes ikke, det er en måde at behandle meget syge personer med en invaliderende diagnose på. Jeg håber, at der er en god grund til, at man bliver ved at flytte meget dårlige patienter bagerst i køen, og jeg håber bestemt ikke, det er fordi at kroniske patienter ikke har så høj status som andre patienter. Min formodning forstærkes af, at det ikke er første gang, at min mand har måtte rykke for andre patienter som skulle behandles før ham på operationsafdelingen. Han har tidligere måtte vente i over et døgn og også været fastende i et par dage! Jeg håber, at mine frustrationer og kommentarer kan være med til at forbedre indlæggelser, og at det kan blive en god oplevelse også for kronisk syge patienter at være indlagt.

-  32 Ved indlæggelsen havde jeg meget stærke hovedsmerter, hvorfor det ikke var optimalt at en anden patient på stuen havde besøg af meget højt talende pårørende og senere så fjernsyn med højt lydniveau. Men han var nu så sød, at man ikke selv havde lyst til at sige noget. Alle personaler er ualmindelig søde og rare. Somme tider forstår man ikke, de kan med det arbejdspress, der hviler på dem. Det kan jeg ikke vurdere
-  34 Jeg havde mange smerter i hovedet og var indlagt på en tomandsstue med en dame, der talte hele tiden og et larmende fjernsyn. Til sidst bad jeg om at komme på "hotellet" og bo det sidste døgn. Jeg ved godt, at det er en meget travl afdeling, men der mangler ro - også om natten. Godt
-  36 [] Behandlingen af de indlagte er under al kritik. Man snakkede ikke pænt til dem, oplevede vi flere gange. Jeg har mine talemåter i orden, så jeg kan sige, hvad jeg mener. Jeg oplevede, at [patienten], jeg delte værelse med, havde skidt i bukserne. Trods det blev han sendt ind i spisestuen af fysioterapeuten, da de ikke havde tid til at skifte. Da [pågående] kom tilbage fra middag, blev han lagt i seng igen!! Uden bad. Jeg er dybt rystet!! Godt jeg ikke skal ligge der. Dårligt
-  37 Ja, afdelingen gjorde i høj grad noget særligt godt. Godt
-  39 Igen som pårørende manglede jeg information og en samtale i forbindelse med udskrivelsen. Det kan jeg ikke vurdere
-  41 Jeg synes, at afdelingen var meget opmærksom på mine behov. Det fungerede rigtig godt. Det skal dog siges, at nogle ganske få sygeplejersker (ud fra deres arrangement) udstråler en holdning, der siger, at deres vagt bare er noget, der skal overstås. Men generelt er det et meget dygtigt og engageret personale, der kan lide deres hverv. Godt
-  43 Jeg synes, at personalet på Skive Sygehus gjorde en stor indsats for at få os til at føle os hjemme (de var meget dygtige). Virkelig godt
-  45 For lang tid om at få bestilt specialkost fx vegetarmad. Tog hensyn til, at jeg havde et spædbarn, og de sørgede for en malkemaskine, da han ikke kunne være hos mig. Lave en opsummering af forløbet og fortælle, hvad deres tanker er omkring sygdommen og lave en plan efter udskrivelsen. Have en fast læge. Få at vide om man kan forvente, at lægen kommer forbi til runde eller ej. Kortere tid med at vente på ting som [prøvesvar] og plan for forløb. Man ligger bare og venter og ved ingenting. Virkelig dårligt
-  46 Jeg og min familie er så tilfredse. Desværre har vi talt med flere patienter, der ikke er/var tilfredse. Virkelig godt

Bilag 5

Jeg har bedt dem om at sige det til Regionen og ikke til mig.

-  47 Være bedre til at sørge for kontaktperson, som man kan henvende sig til, følte mig meget overladt til mig selv. Dårligt
-  48 Mere fokus på patienternes kompetence i stedet for på "fejl" - følger efter blodprop. Dårligt
-  49 Jeg kom ind med [blodprop], og oplysningerne var suveræne hele vejen igennem. Hvis jeg skulle komme i situationen igen, bliver det uden tvivl igen Viborg Sygehus. Virkelig godt
-  50 Godt: omrokering af patienter, så man ligger/lå på stue sammen med personer med nogenlunde samme sygdom. Altid smilende og glade personer/personale på afdelingen. Virkelig godt
-  51 Der var meget travlt på afdelingen og overbelægning på stuen, jeg lå på. Vi så ikke meget til personalet, men kom de, var de meget nærværende. Fik god besked, de var dygtige og vidste, hvad de talte om. Jeg var godt tilfreds med opholdet. Godt
-  52 At der var sammenhæng i det, de foretager sig. Man kan ikke bruge oplysningen "du skal nok blive rask for det gør 99%" - altså uden behandling. Det er lægernes job at sætte sig ind i, hvad de tager af beslutninger og få dem givet videre til næste læge. En læge på [en afdeling] burde kunne se ud over sit eget område og finde ud af, hvem der skal tage over. Min opfattelse er, at jeg har ondt af de patienter, der ikke selv kan tale, forstå og kræve, for så er man godt nok ilde stedt. Virkelig dårligt
-  55 Svært at få ro. Godt
-  57 Der var meget stor forskel på, hvordan man blev mødt af de forskellige personer på afdelingen. Det var meget frustrerende. Jeg følte også selv, jeg skulle holde styr på, hvornår jeg skulle have medicin. Ellers blev det glemt. Jeg påtalte det på afdelingen, og det blev taget alvorligt. Mit indtryk var, at kommunikationen ikke fungerer på afdelingen. Personalet virkede også frustrerede ind imellem. Dårligt
-  58 Der var varme, tryghed og empati på afdelingen. Ligeledes en god humor som bragte smilet frem. Jeg beundrer afdelingspersonalet for deres entusiasme under til tider meget pressede forhold. Virkelig godt
-  59 Tage imod kritik uden at blive sure, og lade være med at lade det gå ud over patienterne. Tage alle alvorligt!! Nye farver. Lad være at lade alt blive rutine - for enhver patient er det nyt og skræmmende, hver gang man bliver indlagt. Virkelig dårligt
-  60 Dårlig kommunikation mellem plejepersonalet og lægen - kontaktlægen. Med et møde foranlediget af mine pårørende med lægen, viste det sig, at han ikke var orienteret om min virkelige tilstand og derfor ville udskrive mig. Da han blev orienteret om virkelige tilstand, [] skulle der foretages flere undersøgelser inden udskrivelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  61 Behandlingsforløbet virkede lidt tilfældigt tilrettelagt af flere forskellige læger hen ad vejen. Føler mig dog efterhånden gennemundersøgt. Det kan jeg ikke vurdere
-  63 Afdelingen kan kun blive bedre, hvis personalet kan finde ud af at høre og behandle deres patienter med respekt. Ud af alle de sygeplejersker, jeg har haft, var der kun en, som behandlede mig og mine pårørende med respekt. Virkelig dårligt

ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive

**Samlet
indtryk**




- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 1 | [Hensyns-tilpasse] maden: På grund af mine problemer med mælkeprodukter og rødt kød. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | Oplyse i pjece at der er mulighed for overnatning. Svært at finde information på nettet om SKIVE rehabilitering. Vi "røg" hele tiden til [andet sygehus]. | Dårligt |
| ✎ | 3 | Der burde være enestuer. Det er ikke sjovt at ligge sammen med patienter, der f.eks. snorker eller skal have hjælp om natten m.m. Jeg mener, alle patienter har brug for en god nattesøvn for at blive raske. Og en hyggelig dagligstue. | Intet svar |
| ✎ | 4 | Som pårørende er jeg blevet inddraget i de forskellige beslutninger vedrørende min mands genoptræning, [da han grundet] sin skade ikke selv kunne han tage stilling til det. | Godt |
| ✎ | 5 | Jeg syntes, alle fagfolk har gjort et godt stykke arbejde. Jeg og mine pårørende har været rigtig glade for at være i Skive. Alle har virkelig været søde og hjælpsomme. Dejligt sted at være. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Stor beundring af samarbejde mellem hustru og personale. Virkelig lyttende, handlende og støttede. Man følte sig virkelig hørt. | Virkelig godt |
| ✎ | 7 | Min mand døde mandag i sidste uge. Jeg ved, at han følte sig godt behandlet og følte sig i trygge hænder. Jeg ved, at man har hjulpet ham, så godt man kunne. Jeg ville frygtelig gerne have haft, at man på stedet havde kunnet inddrage en kompetent person i relation til hans hovedproblem. Jeg tror stadig, jeg, med megen hjælp, havde kunnet hjælpe ham. Jeg tror, der skal nytænkning til og at det både menneskeligt og økonomisk kan betale sig. | Intet svar |
| ✎ | 8 | Jeg var godt tilfreds med det hele. | Virkelig godt |
| ✎ | 9 | Det forandrede min mands syn på sygeplejersker og hjælpepersonalet i en positiv retning. I det hele taget en virkelig kompetent behandling, også af fysioterapeuterne, ergoterapeuterne samt logopæderne. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 | Jeg synes (naturligvis), at det var træls at blive flyttet til en flersengsstue og at det var problematisk at bo sammen med en patient, der var MEGET dårligere end vi andre. Han burde nok hellere have haft enestue. I øvrigt var person, der fik min enestue meget mere kontaktsøgende end jeg, der gerne søger ensomhed, når jeg skal lære at fordybe mig i eksempelvis ergoterapeutisk hjemmearbejde. Her synes jeg, at det kunne være svært at finde ro. Jeg synes (oplever), at det er problematisk, at "Patienternes medicinliste" ikke bliver rigtig opdateret i EDB-registret. Det kan/er meget sværere for os patienter - ikke mindst efter apopleksi selv at kontrollere egen medicin. Jeg har således modtaget mange forkerte tabletter - ikke på Skive Sygehus, men i mit samlede sygeforløb i Region Midt!!! | Godt |

ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive

Samlet indtryk




- | | | | |
|---|---|--|------------------|
| ✎ | 1 | Fire personer på stuen var for meget i forhold til kvadratmeterstørrelsen. | Godt |
| ✎ | 2 | Give patienterne en reel chance for rehabilitering i stedet for blot at sende dem hjem. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 3 | Selve operationen havde et næsten katastrofalt forløb. Behandlingen og plejen på [afdelingen] var i for høj grad styret af SOSU-assistenten på grund af kontaktsygeplejerskens feriefrafvær. | Intet svar |

Bilag 5

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 5 | Det var hyggeligt og jeg nød opholdet. Lærte en masse færdigheder (specielt toiletbesøg). | Godt |
|  | 6 | Min mand fik lov til at spise og sove på hospitalet. Fint. | Virkelig godt |
|  | 7 | De gjorde meget godt ud af, at [patienten] havde det godt. Som pårørende følte jeg mig velkommen. | Godt |


ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 1 | Der skal være mulighed (faciliteter) for, at man kan træne på egen hånd. Den fysioterapi, der var, var god, men der skulle have været meget mere af den. Ville gerne have haft mulighed for at træne i bassin og gerne med en fysioterapeut tilknyttet, så man f.eks. kunne have trænet gang på trappe i vand. Ville gerne have haft mulighed for længere gåture udendørs. | Dårligt |
|  | 3 | Patienten synes, at Skive ligger alt for langt væk, når man er handicappet. Man kan ikke komme hjem og man får ingen besøg. Man føler sig forladt! | Godt |
|  | 7 | Sengestuerne var lidt kedelige, manglede lidt farve. Gulvene var glatte at gå på. Manglede stikkontakt til barbering på badeværelserne. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|------|
|  | 1 | Sygeplejerskerne, der tog imod mig, var vildt sure! Jeg måtte spørge tre gange, om jeg kunne få noget at spise den aften, jeg blev indlagt og fik intet. Der kom én ind næste morgen og spurgte, om jeg ville have morgenmad. Svarede ja, men fik intet. Måtte til frokost selv gå ned og hente mad trods svære smerter. Da jeg blev indlagt, gik der LANG tid, inden jeg fik smertestillende. Førnævnte sygeplejersker, kun én var meget sur for resten, talte til mig, som om jeg var komplet idiot, og det virkede på hende som om, hun syntes, mine smerter var skaberi. Lægerne og dagsygeplejerskerne var søde og venlige (dog RET glemsomme)! | Godt |
|---|---|--|------|















Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
2	Jeg blev akut indlagt, derfor ingen kommentarer.	Godt
4	Akut indlagt.	Godt
7	Kom akut.	Godt
9	Akut indlagt.	Dårligt
11	Blev indlagt efter at have været på anden afdeling.	Virkelig dårligt
11	Blev kørt på afdelingen efter at være kommet på skadestuen, men dagvagten kom ikke ind. Det var først aftenvagten, der kom ind, så ventede en del tid, inden nogen snakkede til mig. Ved godt, det var tæt på, de skiftede, men man kan vel lige sige goddag??	Virkelig dårligt
16	Akut indlæggelse på et sygehus med blodprop [], derefter videre til andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
20	Akut indlagt.	Godt
23	Akutindlæggelse.	Godt
24	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Husker ikke meget fra indlæggelsen pga. tidligere fald og slag/blødning i hjernen.	Godt
27	Jeg blev indlagt i forbindelse med uheld.	Godt
28	Jeg blev indlagt via lægevagten.	Godt
31	Jeg troede, at jeg skulle til en ambulant undersøgelse, men blev i stedet indlagt.	Godt
32	Blev indlagt akut via 112.	Det kan jeg ikke vurdere
33	En uge før indlæggelsen på en afdeling blev jeg indlagt på en anden afdeling. Her var jeg i [et par dage] og blev sendt hjem med den besked, at jeg skulle kontakte en psykolog. Denne sag har jeg tænkt mig at gå videre med, da det ikke har noget med [min sygdom] at gøre.	Dårligt
36	Jeg kom med ambulance til sygehuset i Viborg. De var i modtagelse og scanning TOPPROFESSIO-	Dårligt







Bilag 5

NELLE i info, og hvad de havde gjort for mig. TAK.

	37	Jeg havde ikke ventetid.	Godt
	38	Akut indlæggelse.	Godt
	39	Som pårørende forløb det fint - med ambulance hurtigt til stede og en sygeplejerske i telefonen til den kom. Flinker Falckfolk og læger da de kom. Der er dog et lille men. Jeg synes godt lægerne kunne have sagt farvel, eller evt. "god bedring med ham". Man står lidt alene dér midt om natten, også selvom det "kun" er et epileptisk anfald.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	46	Afdelingen kan spare porto, papir, tid. Jeg har svaret en gang! I er meget grundige.	Virkelig godt
	48	Overført fra hospital i udlandet.	Dårligt
	50	Blev akut indlagt med henvisning fra vagtlægen.	Virkelig godt
	51	Blev indlagt akut.	Godt
	53	Akut indlagt.	Godt
	54	Akut indlæggelse.	Godt
	56	Jeg blev overført fra Aarhus Kommunehospital, derfor ingen ventetid.	Virkelig godt
	60	Akut indlæggelse - to gange.	Det kan jeg ikke vurdere
	61	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	64	Blev indlagt direkte fra vagtlæge til NO9.	Godt

ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive

Samlet indtryk


















	1	Blev overført direkte fra [andet hospital].	Virkelig godt
	2	Fik ikke pjecer. Spurgte flere gang på F2 om pårørende kunne sove/hotel. - Intet svar.	Dårligt
	3	Jeg ventede ikke, da jeg kom direkte fra andet sygehus efter et par dages indlæggelse, så det var ok.	Intet svar
	4	Blev overflyttet fra [andet sygehus] efter [næsten to ugers] indlæggelse (ingen ventetid).	Godt
	6	Var indlagt på [en afdeling], og blev direkte overflyttet derfra.	Virkelig godt
	10	Jeg blev direkte overført fra et sygehus til et andet. Der var i starten uklarhed, om jeg skulle til det	Godt

ene sygehus eller det andet.

ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive		Samlet indtryk
	2 Det var en stor skuffelse, at mor ikke blev tilbudt en rehabiliteringsplads, straks hun var medicinsk færdigbehandlet og blev udskrevet fra Regionshospitalet i Brædstrup. Vi har fået oplyst, at mulighederne for succesfuld genoptræning forringes voldsomt, hvis patienten sendes hjem i ventetiden.	Virkelig dårligt
ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive		Samlet indtryk
	1 Vi modtog ingen informationer.	Dårligt
	2 Blev overflyttet fra [andet sygehus] efter eget ønske.	Godt
	6 Overflyttet fra neurologisk afdeling i Brædstrup efter ansøgning.	Virkelig godt
	7 Fik tilbudt et sygehus - der var heller ingen ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2 Akut indlæggelse.	Godt

Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
	2	Jeg blev godt modtaget, selvom det skete sent.	Godt
	3	Helt igennem ok.	Intet svar
	6	Betryggende, professionel.	Virkelig godt
	7	De havde sat sig ind i min journal og gav mig enestue, da jeg [på baggrund af et traume har særlige behov].	Godt
	11	Efter at have ventet noget tid kom en meget flink assistent ind.	Virkelig dårligt
	18	Det virker tåbeligt at skulle lægges i en seng på første sal og køres af en portør til afdelingen, når man er gået på egne ben ind i huset.	Intet svar
	20	Rigtig god - følte mig i gode hænder.	Godt
	22	Det var en dejlig og venlig modtagelse.	Virkelig godt
	26	Kan ikke huske det.	Det kan jeg ikke vurdere
	29	Blev modtaget godt af en sygeplejerske, som fortalte, at min mand skulle på operationsstuen [om formiddagen] samme dag og have anlagt en ny []sonde.	Dårligt
	31	Jeg synes, der mangler information, fra at man bliver indlagt (og der bliver taget prøver), til at man møder en seniorlæge, der kan diskutere det videre forløb. Man er ikke i behandling, og man kommer hurtigt til at spekulere på, om man er blevet glemt. Det er vigtigt, at patienten får information om, hvornår man kan forvente at blive undersøgt, således at man ved, at der vil være noget ventetid.	Godt
	34	Det er et meget rart personale - modtaget venligt.	Godt
	36	Det var en MEGET kold oplevelse. Jeg fik ikke noget information omkring, hvad der videre skulle ske. Ventetid. Jeg lå i uvished om, hvad der skete.	Dårligt
	37	Det var behageligt og trygt.	Godt
	39	Jeg kan ikke huske noget fra modtagelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
	44	Overrasket over at blive isoleret, fik en god og forståelig forklaring.	Virkelig godt
	45	Forvirrende. Flyttede på forskellige stuer, og der kom mange forskellige sygeplejersker og altid	Virkelig

	skiftende læger, der alle mente noget forskelligt.	dårligt
	46 Jeg er tilfreds.	Virkelig godt
	47 Lå på gangen, der var ingen stue ledig. Meget travlt.	Dårligt
	48 Blev budt velkommen, og forklaret nøje om, hvorfor jeg kom i karantæne.	Dårligt
	50 Professionel.	Virkelig godt
	57 Jeg kom ind to gange. Den første gang var det okay, men anden gang kom jeg akut ind med mange smerter i hovedet, og jeg tror der gik ca. tre timer, inden jeg blev behandlet.	Dårligt
	59 Ingen brochurer, og der gik meget lang tid (en hel dag), inden blodprøver og anden information [blev givet]. Ikke meget information om afdelingen.	Virkelig dårligt
	63 Der blev hverken sagt goddag eller noget, blev bare vist ind på en modtagelsesstue, hvor en sygeplejerske kom ind og målte blodtryk. Hun sagde ikke noget til mig, heller ikke hvad mit blodtryk var.	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	Samlet indtryk
	2 Kom [om formiddagen]. Blev sendt hjem igen [to timer senere] efter lægeundersøgelse. Så familien måtte køre til Skive efter mig.	Dårligt
	3 Venlige og søde sygeplejersker. Man følte, man var velkommen.	Intet svar
	10 God idé og dejlig oplevelse at blive modtaget på enestue [].	Godt
	ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	Samlet indtryk
	5 Behagelig atmosfære.	Godt

Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Håndtering af fejl
2	Et lille snit i tindingen (fem sting) var mislykket.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Har fået lavet en CT-KAG undersøgelse. Drop til bedøvelse og kontrastvæske sat på den forkerte hånd, senere rettet på afdelingen, hvor de lavede undersøgelsen. Sygehuset sendte scanningsbillede videre til Århus Universitetshospital. Sygehuset glemte at sende en beskrivelse med scanningsbillederne af, hvad der skulle gøres med billederne. Jeg kontaktede selv Århus Universitetshospital, da jeg syntes, tiden blev for lang. I alt 12 dage. [I efteråret] var jeg til møde på sygehuset for at høre om mit videre forløb. Jeg fik da at vide, at min far havde haft en blodprop i hjernen, da han var [barn] år, hvilket	Virkelig dårligt
5	Information om resultat af MR-scanner. Læge svær at forstå. Ingen andre med til samtalen på grund af travlhed.	Godt
7	Blev hjemsendt dagen før en undersøgelse, hvilket gjorde, sygehuset ringede [meget tidligt] om morgenen og bad mig komme ind til undersøgelsen. En undersøgelse, som læge NN havde overset aftenen før.	Virkelig godt
11	Den sygeplejerske, der var min kontaktperson, kom ikke ind på stuen. Jeg spurgte en social- og sundhedsassistent til råds og fandt selv over i spisestuen, hvor køkkenassistenten gav mig maden, da kontaktpersonen slet ikke havde henvendt sig. Samme sygeplejerske fortalte ikke, at jeg skulle ned til MR-scanning, og jeg missede min tid og kom først ned dagen efter, da hun havde skældt mig ud over, at jeg ikke var gået derned. Ved udskrivelsen sagde lægen, at hun ville komme over og sende mig hjem. Efter en halv time mødte jeg hende på gange, hvor hun sagde: "Ja, jeg hørte godt, lægen sagde, jeg ville komme. Men jeg har ikke noget at tilføje, så jeg kan da sige farvel her, hvis du har brug for det."	Virkelig dårligt
11	Den sygeplejerske, som jeg fik fortalt, var min kontaktperson, viste sig slet ikke på stuen. Ville jeg noget, måtte jeg henvende mig på kontoret, samt hun ikke fortalte, hvornår jeg skulle ned i MR-scanner, så jeg blev ikke scannet før dagen efter.	Virkelig dårligt
15	På stuegang blev jeg informeret om af en [] læge, at jeg skulle sygemeldes og på lykkepiller. Da jeg afviste dette, fik jeg at vide, det var farligt at have det som jeg, og at pillerne ville hjælpe mig. Jeg fortalte, at min psyke havde det fantastisk, og at jeg selv mente, at det hele stammede fra [øret]. At jeg pludselig havde fået voldsom hørenedsættelse, og at jeg havde bestilt tid hos ørelægen. Herefter svarede lægen: Jeg går lige ind og læser din journal. Herefter mente hun også, at det kunne stamme fra ørene.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Medicinering, forglemmelser, diverse.	Godt
21	Det apparat, man skulle gå med om halsen, virkede kun en gang imellem, det var en belastning.	Intet svar

✎	28	Da man ikke kunne udskrive mig helt [den ene dag], blev jeg i stedet sendt hjem på orlov til [næste dag], hvor lægen skulle ringe og snakke med mig per telefon for endelig udskrivelse omkring kl. 10 om formiddagen. Klokkeren blev godt 14, inden lægen ringede til mig. Hun havde ikke kunnet finde mig på afdelingen (havde ledt efter mig hele dagen) og var åbenbart ikke blevet informeret korrekt eller. Men, jeg blev så på dette tidspunkt udskrevet per telefon:O)	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	30	De kunne ikke ramme med nålen i ryggen.	Godt
✎	35	De glemte hjertediagram, og skulle være fastende før blodprøve.	Dårligt
✎	36	En læge sagde én ting, og jeg troede, at jeg skulle MR-scannes, men så blev det en anden læge, der lovede rygmarvsprøve :(Dårligt
✎	37	Ingen.	Intet svar
✎	41	Det var ikke nogen fejl. Der var dog en enkelt læge, der ikke havde samme udlæg af sygdomsforløb (årsagen).	Intet svar
✎	47	Forskellige diagnoser. Tvivl om hvilken medicin, der burde gives. Svært at blive smertedækket.	Intet svar
✎	52	Fik at vide, at jeg skulle i CT-scanner inden for to timer - skulle være fastende. Efter tre timer uden nogen form for kontakt med personale, henvendte vi os, og så var den ikke bestilt, og pludselig skulle jeg ikke faste alligevel.	Dårligt
✎	57	Jeg blev glemt flere gange. Både i forbindelse med en scanning og en gang jeg ringede på klokken.	Godt
✎	59	Først indlagt til observation for blodprop. Dernæst da jeg havde hovedpine, blev det pludselig til migræne hos sygeplejerskerne. Det var undertrykshovedpine.	Virkelig dårligt
✎	61	Hele den første nat blev jeg tilset og vurderet hver anden time. Fra om morgenen til [sidst på eftermiddagen] til stuegang så jeg ikke et øje! Fik herefter at vide, at jeg skulle have [foretaget målinger] minimum én gang pr vagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	63	At jeg fik at vide, at jeg fik et bestemt medicinpræparat, og mine pårørende fik at vide, at jeg fik noget andet medicin end det, personalet havde fortalt mig, at jeg fik, hvorefter det viser sig, at jeg slet ikke har fået noget af den oplyste medicin.	Dårligt

ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive

Håndtering af fejl

✎	2	Skrevet forkert i journalen (kunne bare have læst kopi fra afdeling). Blev ved med at skrive min kæreste som min datter.	Godt
✎	10	Selv med den til tider irriterende kontrol af personnummer ved udlevering af medicin m.v. KAN der ske fejl. Tabletter er ikke genkendelige (forkerte m.v.). I ét tilfælde opdagede jeg pludselig at have en anden patients armbånd på - altså armbånd med forkert navn og personnummer.	Godt


ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive

Håndtering af fejl

✎	3	Det blev ikke opdaget, at patientens ventil var ved at lukke. Patienten har ikke de vanlige sympto-	Intet svar
---	---	---	------------

Bilag 5


mer med hovedpine, men mister blandt andet koncentrationen.

 4 Jeg fik en anden patients medicin med hjem på weekend.

Intet svar

ID **Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Håndtering
af fejl**

 1 Jeg blev glemt af portørerne, da jeg skulle fra [en afdeling] til [en anden].
















Virkelig godt







Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
4	Var indlagt [nogle] dage i alt [i sommer]. Havde forhøjet blodtryk, da jeg kom ind på sygehuset. Kom i behandling, nu er blodtrykket fint. Har fået taget scanningsbilleder af hjernen, ingen læger i Viborg kunne læse og tyde dem, blev videresendt til Århus Universitetshospital. Har fået tid i Århus [nogle måneder senere]. Ventetiden er lang, føler ikke, jeg fejler noget.	Godt
7	De var grundige, og jeg blev undersøgt af forskellige læger, inden de kom med deres konklusion. Betragter det som fagligt højt niveau.	Godt
11	Dem, jeg havde kontakt med i aftenvagterne, var søde og venlige og kom også ind på stuen. Men den sygeplejerske, jeg fik at vide, var min kontaktperson, viste sig ikke på stuen, og jeg fik ingen information inden, jeg selv henvendte mig på kontoret efter [nogle] dages indlæggelse.	Virkelig dårligt
11	Efter fire dages indlæggelse, hvor sygeplejersken i dagvagter ikke så meget som kom ind og sagde godmorgen samt havde misset en skanning, kom lægen og fortalte min diagnose. Jeg fik besked på, at sygeplejersken ville komme ind og gennemgå det med mig, samt fortælle om det videre behandlingsforløb. Efter 30 minutter gik jeg over for at hente en kop kaffe, hvor sygeplejersken kommer på gangen. Beskeden jeg får på gangen lød: "Ja jeg hørte godt, lægen sagde jeg ville komme ind, men jeg har ikke noget at sige, så jeg kan vel sige farvel her, hvis det er det du ønsker". Mine skanninger skulle sendes til [et andet sygehus], da jeg har en [lidelse]. Har ikke hørt herfra. Har bedt om journalindsigt, men har ikke fået det endnu. Både min egen læge og jeg kæmper stadig med at få svar fra Viborg til trods for, at det er to måneder siden jeg blev udskrevet og dør meget med []. Den omtalte sygeplejerske føler jeg har svigtet sit job, samt jeg føler mig meget svigtet og tabt i et sygeforløb, der kunne have været kortere, hvis der havde været styr på arbejdet, faglighed, papir og samarbejdet.	Virkelig dårligt
13	Der var en utrolig nærvær og støtte, og personalet vidste med det samme, hvad jeg fejlede. Så det var en hurtig opstart af behandling, som jeg umiddelbart kunne mærke en bedring af.	Godt
14	Blev ikke informeret på forhånd om flytninger internt på afdelingen. Kontaktpersonordning fungerer af navn, men desværre ikke af gavn.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Bedre kommunikation, faggrupper imellem. Læs journal inden man tilser patient. Jeg kunne tage vare på mig selv heldigvis, men det er ikke alle, der kan det.	Godt
17	Meget forvirrende. Forskellige meninger. Stress.	Dårligt
18	Der var meget travlt på afdelingen og dårlig plads i det fysiske rum. Jeg blev placeret som nummer tre på en to-sengsstue. En medpatient fik sin blære tømt i en afstand af under 2½ halv meter fra mit ansigt. Stanken af urin var ikke til at abstrahere fra. Det er IKKE rimelige forhold!	Intet svar
22	Jeg var kun indlagt to dage denne gang, så da der var ordineret [medicin], blev jeg udskrevet.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt via lægevagten, hvor det hele, samarbejdet mellem denne og afdelingen, virkede	Godt

Bilag 5














	super:O)	
	31 Jeg fik [et indgreb], som gav kraftig hovedpine. Jeg synes, at jeg burde have været tilbudt en blood patch.	Godt
	36 Jeg fik at vide, at jeg skulle MR-scannes [i vinter], og det er jeg først blevet [meget senere] på privathospital.	Dårligt
	39 Som pårørende manglede jeg informationer. Det kan ikke nytte, at personalet orienterer min mand. De burde vide, at efter et voldsomt epileptisk anfald har han meget svært ved at huske.	Det kan jeg ikke vurdere
	41 Nej, ikke andet, end at en læge var uenig med de øvrige læger om behandlingsforløbet. De stemte ikke overens.	Godt
	42 Behandling senere, efter scanning.	Det kan jeg ikke vurdere
	43 Fik en masse god motion på trapperne samt god træning i centeret i Skive.	Virkelig godt
	44 God oplevelse at nå [flere] undersøgelser på en dag.	Virkelig godt
	45 Dårlige til at sætte sig ind i journalen og hvad der ligger forud for indlæggelsen. Mange forskellige læger, for lidt information.	Virkelig dårligt
	47 Et mere uddybende svar med den ansvarlige læge NN.	Dårligt
	48 Blev overført til [andet hospital] og transporteret til undersøgelse i Viborg, som udmærket kunne være foretaget før overflytningen.	Dårligt
	50 Først da diagnosen for sygdommen var stillet, faldt der mere ro omkring forløbet.	Virkelig godt
	52 I løbet af to døgn havde jeg kontakt med fem forskellige læger - ingen sammenhæng. Blev udskrevet uden at få at vide, at jeg kunne henvende mig ved forværring. Fik senere at vide af min læge, det sted i papirerne, at jeg kunne det. Jeg har som patient skullet trække i trådene, for at der sker noget.	Virkelig dårligt
	57 Jeg fik foretaget [et indgreb] af en lægestuderende. Det var jeg meget utryg ved, og jeg havde mange smerter i ryg og ben bagefter. Derudover fik jeg en voldsom hovedpine, som varede i ret lang tid. Jeg ved jo ikke, om der var en sammenhæng, men jeg vil ikke være tryk ved det en anden gang.	Dårligt
	59 Gik fra det ene til det andet. Ikke meget information om [prøven]. Jeg fik at vide, at jeg skulle blive liggende i 24 timer fladt på ryggen, men blev bedt om at stå op og gå over og spise.	Virkelig dårligt
	63 Selve neurologisk afdeling virker som en meget utryk afdeling at være patient på. Jeg følte mig så alene, og selvom det stod i mine papir, at mine pårørende skulle kontaktes ved nye informationer, blev de aldrig informeret. Jeg har til tider følt, at jeg bare var en belastning for afdelingen og enkelte læger har fået mig til at føle mig ligegyldig ved at skrive at jeg var psykisk ustabil, hvilket står SORT PÅ HVIDT, at jeg ikke er.	Virkelig dårligt

ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive		Samlet indtryk
	2 Der skete for lidt pr. dag. Det kunne nemt have været mindre end de 14 dage. En uge var nok. Var ikke specielt hårdt ramt, så programmet kunne nemt være mere komprimeret.	Dårligt
	6 Jeg synes, at jeg mine sidste dage på afdelingen oplevede personalet som meget venligt og fleksibelt. Jeg kan ikke huske hele forløbet.	Virkelig godt
	10 Jeg synes generelt, at det kan være svært at have flere forskellige symptomer, som jeg fx har haft. Efter snart et års sygeforløb samlet er jeg stadig i uafsluttet udredning.	Godt
ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive		Samlet indtryk
	2 Det var med stor skuffelse, at vi konstaterede, at man på mindre end 14 dage besluttede, at man ikke ville tilbyde mor relevant rehabilitering. Vi gjorde tydeligt ved indlæggelsen opmærksom på, at mor havde svært ved at acceptere endnu et nyt opholdssted i forbindelse med hendes sygdom. Vi fortalte, at hun havde brug for 2-3 ugers tilvænning. En opfattelse, der blev bekræftet, da afdelingen kontaktede plejehjemmet, hvor mor tilbragte ventetiden på en aflastningsplads. Endvidere fik mor konstateret [sygdom] efter indlæggelsen. Det er, har jeg fået oplyst, almindelig kendt, at det gør patienten konfus og ikke modtagelig for genoptræning. Derudover oplevede vi, at neuropsykolog og læge havde direkte modsatrettet opfattelse af, om mor ville profitere af genoptræning. Til vores store sorg viste det sig, at lægen fik det sidste ord og udskrev mor!	Virkelig dårligt
ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive		Samlet indtryk
	4 Jeg havde forventet mere træning af arm og hånd.	Godt
	6 [Jeg havde] håbet på mere træning på eftermiddage. Nogle dage kun træning formiddag. I øvrigt, al træning udmærket.	Virkelig godt







Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
2	Den var lidt stressende, fordi alle havde travlt.	Godt
3	Der var en læge, som virkede stresset, havde ikke sat sig ind i mit sygdomsforløb og blev meget forstyrret af telefonbeskeder under min udskrivelse. Det tog lang tid, men der var vist sygdom blandt lægerne.	Intet svar
4	Udskrivelsen var kaotisk, det tog under et minut. Samtidig fik jeg ny medicin, som jeg skulle begynde på. NN, som udskrev mig, virkede meget stresset og "kort på tråden".	Godt
11	Både egen læge og jeg selv har kæmpet siden indlæggelsen for at få information om mine MR-skanning, som skulle sendes til Århus.	Virkelig dårligt
11	Forstod ikke meget af det, lægen sagde, og sygeplejersken, som han sagde, ville komme og gennemgå mine papirer og sende mig hjem, kom ikke. Jeg kontaktede hende på gangen, hvor hun bare sagde, at jeg kunne gå. Fik af lægen besked på, de ville sende svar i løbet af et par dage, så jeg kunne få videre behandling, men både egen læge og jeg rykkede efter den flere gange og det kom så efter tre uger.	Virkelig dårligt
13	Det var trykt at være hjemme og vide, at jeg havde en sygeplejerske, som jeg kunne ringe til, hvis jeg havde behov eller havde spørgsmål.	Godt
17	Meget og velorienteret information. Dog glemt at fortælle, at der ville komme hjemmesygeplejerske for dosering af medicin + besøg af hjemmepleje hver dag i en periode til observation. Det har dog været en meget positiv oplevelse.	Dårligt
18	Det forekommer uforståeligt, at man i 2010 ikke har et IT-system, der skaber fuld integration mellem den primære og sekundære sundhedssektor. Jeg er, som patient, i alt for høj grad bærer af information mellem de to instanser. Hvorfor kan man ikke på hospitalet se hvilken medicin, jeg har fået ordineret af den praktiserende læge?	Intet svar
29	Blev udskrevet til Plejecentret om aftenen. Plejecentret og hjemmesygeplejersken blev ikke informeret ved udskrivelsen.	Dårligt
36	Jeg blev LOVET, at en læge ville ringe mig op og tjekke op på, hvordan jeg havde det. Men har en måned efter intet hørt!!	Dårligt
39	Som pårørende vil jeg igen påpege, at det ikke nytter at fortælle min mand en masse ting, når de burde vide, at han ikke kan huske, at fortælle det videre til mig. Man burde sikre sig (personalet), at de vigtigste informationer blev videregivet, evt. skrevet ned.	Det kan jeg ikke vurdere
40	Jeg blev indlagt i [efteråret] og blev udskrevet [tre dage efter] og blev lovet, at resultatet om min rygmarvsprøve blev sendt pr. brev, men har aldrig set skyggen af brevet. MEGET UTILFREDSTILLENDE I HØJ GRAD.	Det kan jeg ikke vurdere

	46	Det var fint, at både ægtefælle og voksne børn kunne være med til mødet om udskrivelsen. To dage efter hjemsendelsen fik vi opringning fra en læge, der mente, at jeg fik for mange forskellige blodfortyndende tabletter. To dage efter kom der skriftlig besked om, hvilke tabletter, jeg IKKE skulle tage. Det var fint. Tak.	Virkelig godt
	47	Hvad kan jeg selv gøre for at få det bedre? Hvordan forholder jeg mig, hvis det kommer igen. Hvor lang tid skal jeg fortsætte med ordineret medicin.	Dårligt
	52	Jeg bliver udskrevet med diagnosen virus, uden at man tager stilling til, om andet kunne undersøges. Jeg spørger til, "hvad hvis det er min nakke/ryg - hvor skal jeg så gå hen?" Fik svaret "Det ved vi ikke". Og så den evig lange ventetid på efterfølgende scanninger er så negativ.	Virkelig dårligt
	55	Utryk pga. mine handicaps, men vidste, at fysioterapeut og ergoterapeut havde taget hånd om genoptræning ved fysioterapeut m.fl. Fysioterapeut NN og ergoterapeut NN er dygtige.	Godt
	59	Meget lidt information om min tilstand, og hvad jeg kunne gøre. Faktisk ingen INFORMATION!!	Virkelig dårligt
	60	Ved udskrivelse første gang blev der udfærdiget en recept på medicin, jeg skulle have med hjem. Den vigtigste medicin var ikke påført recepten. Det blev opdaget, da sygeplejersken hjalp med at dosere tabletter til de første tre dage efter udskrivelsen, så ny recept blev udfærdiget.	Det kan jeg ikke vurdere
	61	Blev umiddelbart udskrevet uden større plan end et telefonnummer til ambulatoriet, og tilsagn om [undersøgelse igen] om cirka seks måneder. Fik herefter flere breve om uddybende undersøgelser og kontroller.	Det kan jeg ikke vurdere
	62	Jeg synes, at jeg skulle have været bedøvet under en undersøgelse af min ryg.	Godt
	63	Jeg udskrev mig selv, da jeg havde fået nok og bare ville hjem til min familie og trygge omgivelser.	Virkelig dårligt
	ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2021, Skive	Samlet indtryk
	2	Der blev ikke snakket/undervist om hjertevenlig ernæring, der var tid NOK.	Dårligt
	10	Jeg er fortsat i et genoptræningsforløb.	Godt
	ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2041, Skive	Samlet indtryk
	2	Vi er meget overraskede over, at der i ICF statusrapport ved udskrivelsen står [fejlagtige udtalelse]. Det bekræftes af samtlige sundhedsfaglige personaler, mor efterfølgende har været i kontakt med. Vi kan ikke gennemskue baggrunden for denne udtalelse, men overvejer, om det blot er endnu en af undskyldningerne for at slippe af med mor uden at tilbyde hende et anstændigt og kvalificeret rehabiliteringsforløb.	Virkelig dårligt
	4	Udskrevet til genoptræning i hjemkommune.	Virkelig godt

Bilag 5

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051, Skive	
	3 Efterhånden er det gået værre og værre de sidste måneder. Afsluttende med akut indlæggelse [i efterår] og akut operation om natten. Patienten har igennem MINDST [flere] år sagt, at der var noget galt med [det indopererede instrument]. Fik fejldiagnose: Skader efter behandling. Dermed var ingen opmærksomme.	Godt
	4 Jeg frygter, jeg aldrig lærer at bruge venstre arm og hånd, fordi jeg blev udskrevet inden, der var bevægelse i hånden.	Godt
	5 Der er ingen, der har styr på mit behandlingsforløb efter udskrivelse. Der er ingen, der ved noget om noget, og det er meget utrygt. Krisehjælp til pårørende fungerer ikke under ferie. Jeg ved godt, de skal holde ferie også, men der kan vel være en nødknap til dem.	Godt
	6 Ventede for længe før kommunal genoptræning startede. Kom noget ud af træning.	Virkelig godt
	8 Er ikke udskrevet.	Det kan jeg ikke vurdere
	9 Videokonferencen fungerede ikke. Havde en dårlig og ikke brugbar oplevelse af dette.	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.