

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Neurologisk Afdeling F  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	316
Besvarelser fra afdelingens patienter:	201
Afdelingens svarprocent:	64%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

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



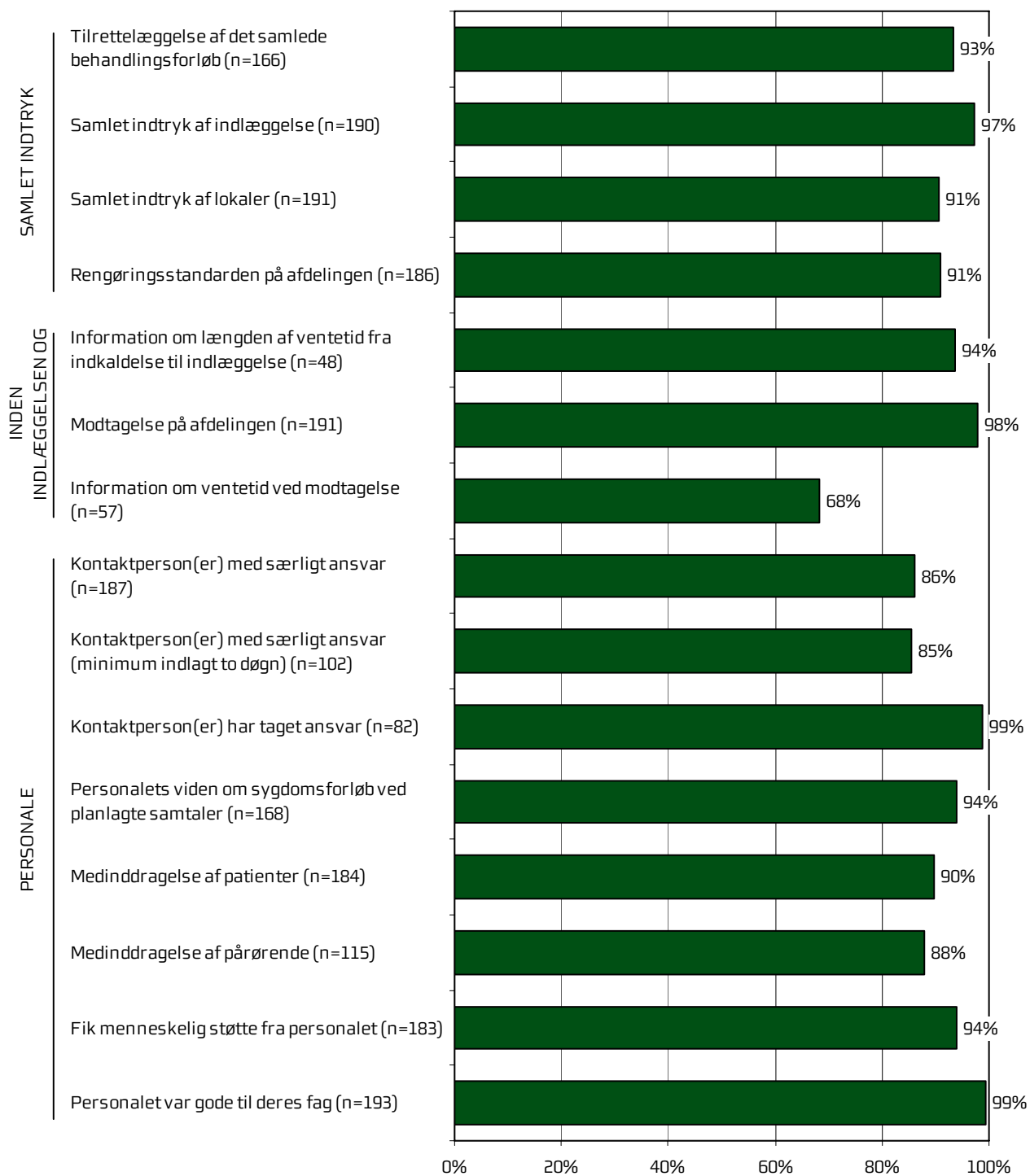


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

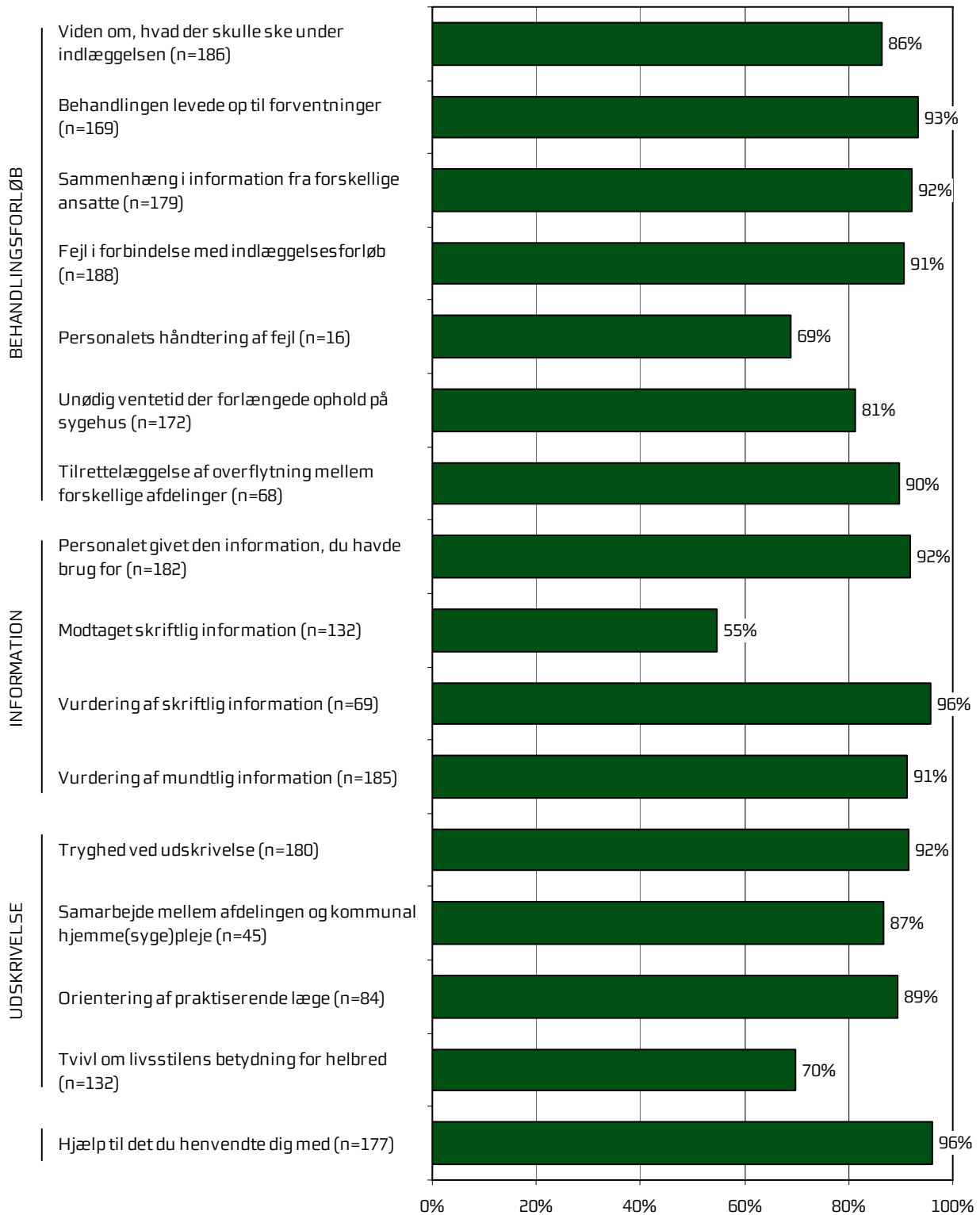
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Neurologisk Afdeling F

2009-tallet er for: Neurologisk Afdeling F

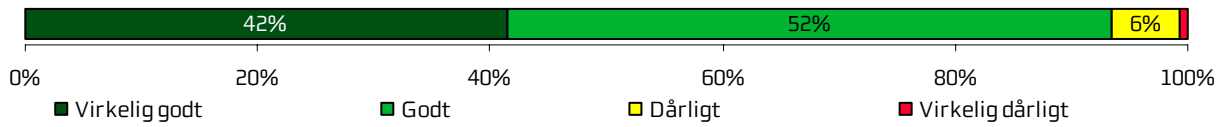
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

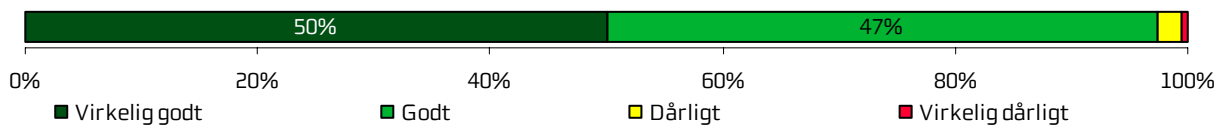
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

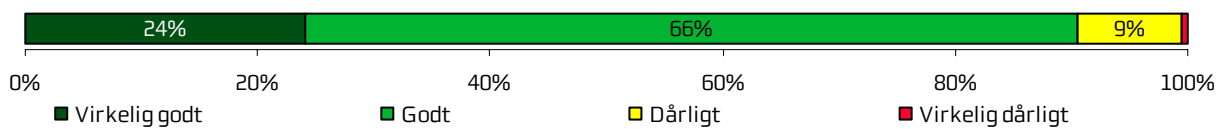
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=166)



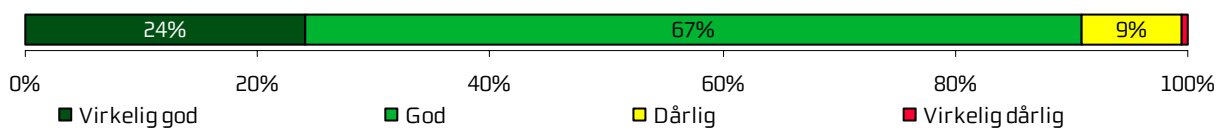
Samlet indtryk af indlæggelse (n=190)



Samlet indtryk af lokaler (n=191)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=186)

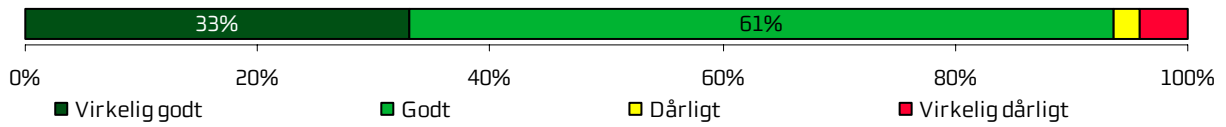


Sammenligning af afdelingens resultat

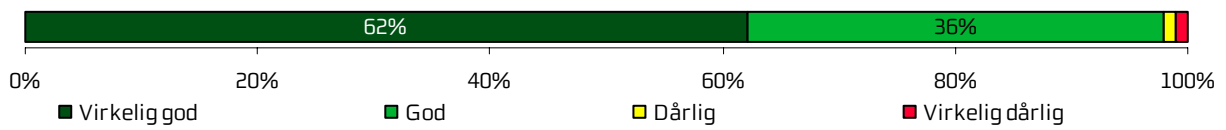
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	95 %	92 %	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	95 %	94 % *	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	88 %	91 %	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	97 % *	86 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

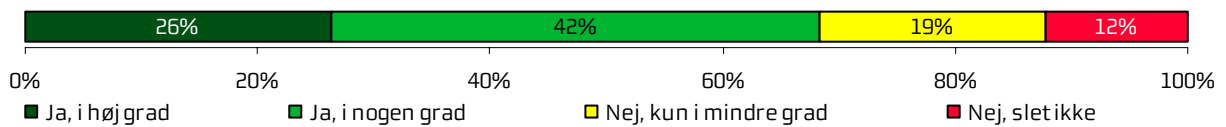
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=48)



Modtagelse på afdelingen (n=191)



Information om ventetid ved modtagelse (n=57)

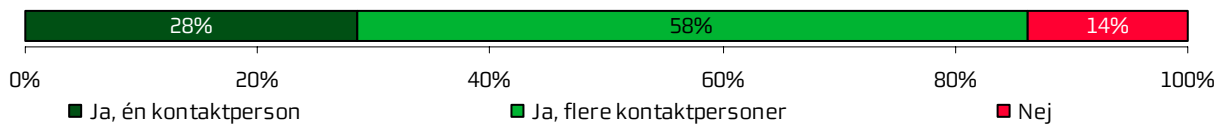




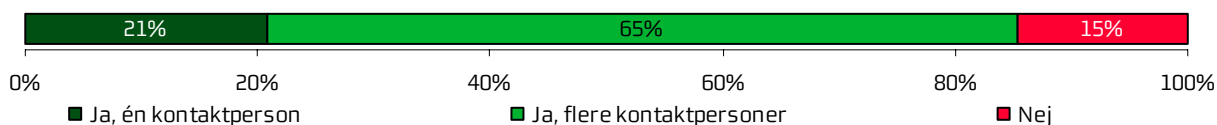
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	90 %	-	100 %	85 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	96 %	100 % *	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	68 %	72 %	74 %	87 % *	61 %	76 %

## Personale

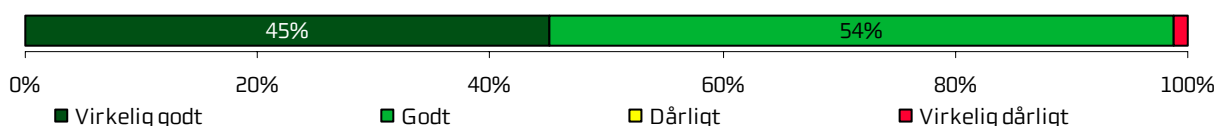
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=187)



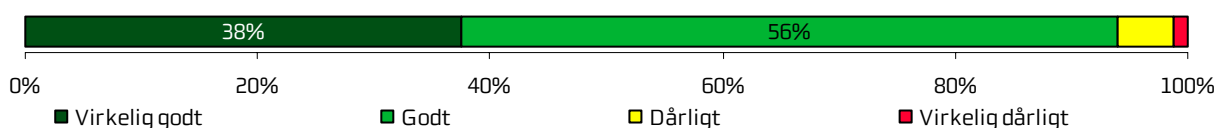
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=102)



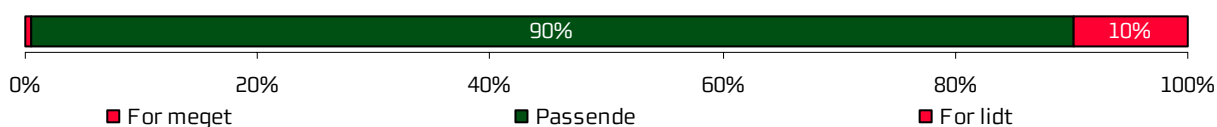
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=82)



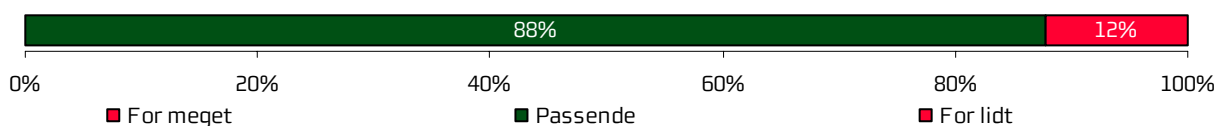
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=168)



Medinddragelse af patienter (n=184)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



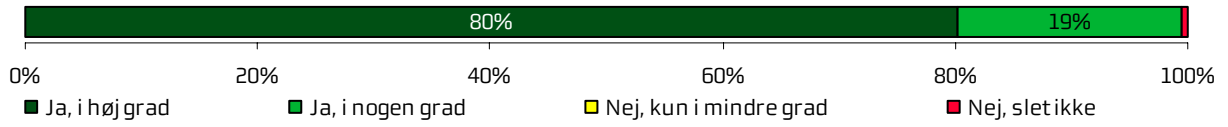
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=183)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	80 %	79 % *	95 % *	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	84 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	90 %	88 % *	99 % *	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	89 %	87 %	98 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	84 %	82 %	96 % *	83 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	91 %	93 %	99 % *	89 % *	94 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=193)

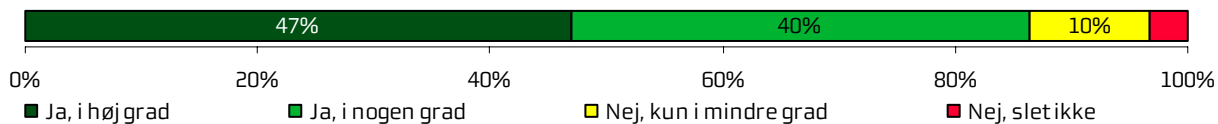


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	98 % *	100 %	95 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

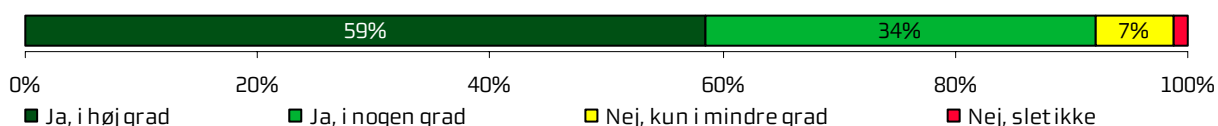
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=186)



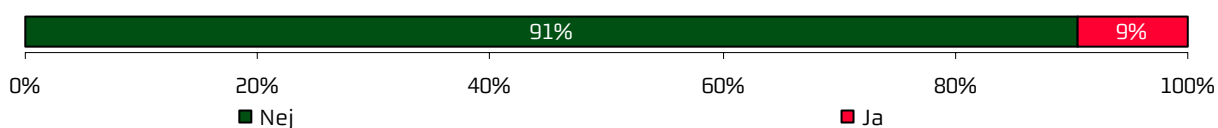
Behandlingen levede op til forventninger (n=169)



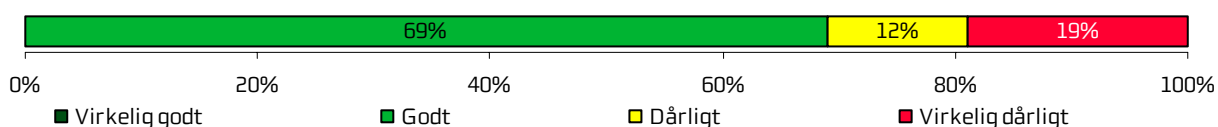
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=179)



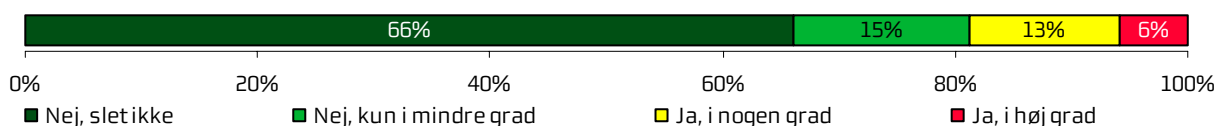
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=188)



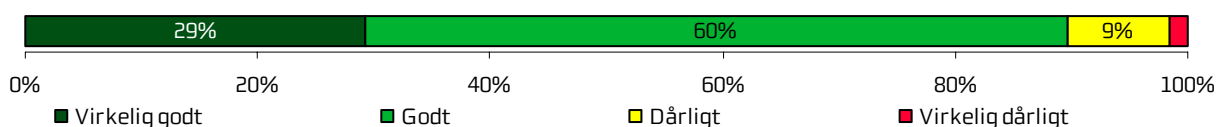
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=172)



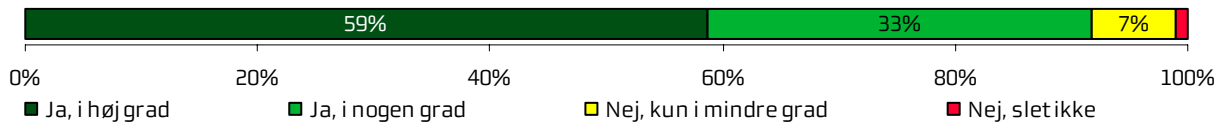
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=68)



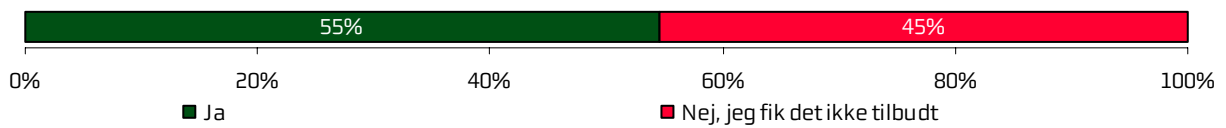
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	86 %	84 %	84 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	91 %	99 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	89 %	90 %	97 % *	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	88 %	-	93 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	61 %	-	83 %	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	86 %	84 %	95 % *	72 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	89 %	-	99 % *	88 %	93 %

## Information

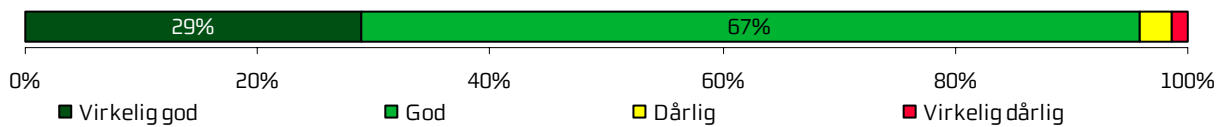
Personalet givet den information, du havde brug for (n=182)



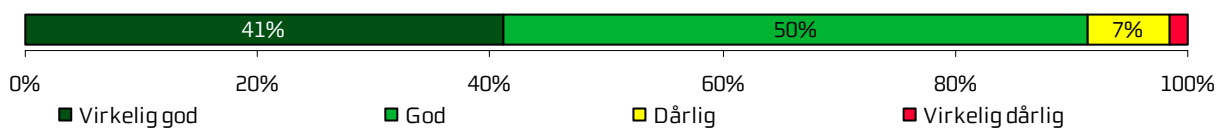
Modtaget skriftlig information (n=132)



Vurdering af skriftlig information (n=69)



Vurdering af mundtlig information (n=185)

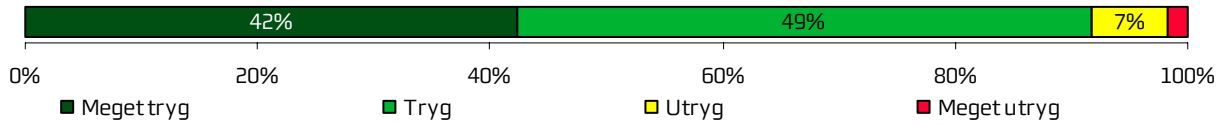




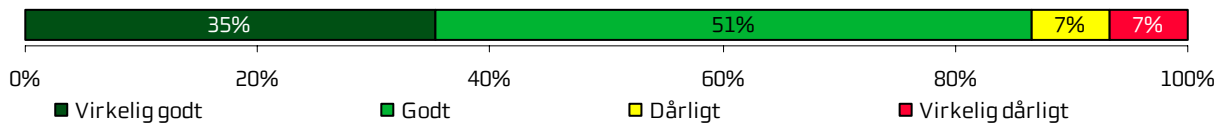
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	100 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	55 %	53 %	-	88 % *	55 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	96 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	91 %	88 %	100 % *	89 %	95 %

## Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=180)



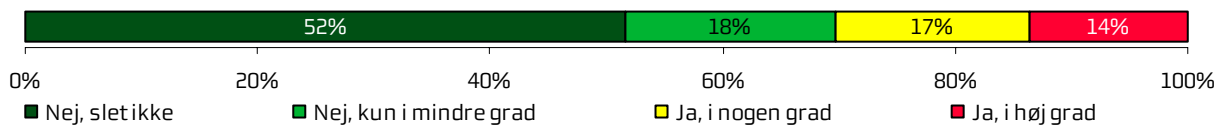
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=84)



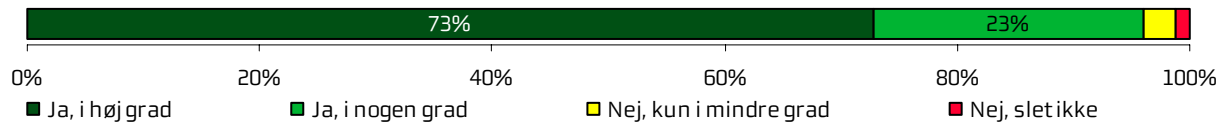
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=132)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	89 %	86 % *	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	83 %	81 %	99 % *	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	91 %	84 %	95 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	75 %	71 %	83 % *	63 %	71 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=177)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	100 % *	91 % *	96 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>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)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	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"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	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"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</b>	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"/>	
<b>23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

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

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	64%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	56%	54%
Kvinde	44%	46%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	4%	5%
20-39 år	15%	16%
40-59 år	32%	34%
60-79 år	43%	38%
80- år	6%	8%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
<b>"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"</b> <sup>1</sup>
<b>"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"</b>
<b>"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"</b>
<b>"For meget", "Passende", "For lidt"</b>
<b>"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"</b>
<b>"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"</b>
<b>"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"</b>
<b>"Nej", "Ja"</b>

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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:

<sup>1</sup> 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	201		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	113		56%	
Kvinde	88		44%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	8		4%	
20-39 år	30		15%	
40-59 år	64		32%	
60-79 år	86		43%	
80- år	13		6%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	169		92%	
Pårørende	15		8%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	184		96%	
Ikke dansk	8		4%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	142		71%	
Planlagt	59		29%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
F - EEG	9		4%	
F1	85		42%	
F2 APOPLEXIAFSNIT	95		47%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12		6%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	52	6	1	166	19
<b>Køn</b>						
Mand	39	53	7	1	90	11
Kvinde	45	50	5	0	76	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	57	14	0	7	1
20-39 år	39	46	11	4	26	2
40-59 år	46	51	4	0	57	5
60-79 år	40	55	4	0	67	10
80- år	44	44	11	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	50	5	1	145	16
Pårørende	18	64	18	0	11	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	51	6	1	156	19
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	51	6	0	114	16
Planlagt	38	54	6	2	52	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	11	78	0	11	9	0
F1	44	52	4	0	71	7
F2 APOPLEXIAFSNIT	43	49	8	0	75	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	9	0	11	1

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	50	47	2	1	190
<b>Køn</b>					
Mand	49	47	3	1	106
Kvinde	51	48	1	0	84
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	25	63	13	0	8
20-39 år	43	50	4	4	28
40-59 år	52	48	0	0	63
60-79 år	53	46	1	0	81
80- år	50	40	10	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	53	45	1	1	164
Pårørende	27	60	13	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	46	2	1	179
Ikke dansk	29	71	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	50	49	2	0	133
Planlagt	51	44	4	2	57
<b>Afsnitsnavn</b>					
F - EEG	33	56	0	11	9
F1	49	48	2	0	81
F2 APOPLEXIAFSNIT	53	44	2	0	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	66	9	1	191
<b>Køn</b>					
Mand	27	68	5	0	106
Kvinde	20	65	14	1	85
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	25	63	13	0	8
20-39 år	29	68	3	0	28
40-59 år	20	70	8	2	64
60-79 år	26	62	12	0	81
80- år	20	80	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	67	8	1	164
Pårørende	33	47	20	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	65	9	1	180
Ikke dansk	14	86	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	24	66	9	1	134
Planlagt	25	67	9	0	57
<b>Afsnitsnavn</b>					
F - EEG	33	56	11	0	9
F1	19	72	9	1	81
F2 APOPLEXIAFSNIT	29	62	9	0	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	75	8	0	12

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	67	9	1	186
<b>Køn</b>					
Mand	23	70	6	1	102
Kvinde	25	63	12	0	84
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	43	43	0	14	7
20-39 år	39	46	15	0	28
40-59 år	27	69	5	0	64
60-79 år	18	73	9	0	78
80- år	0	78	22	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	65	9	1	163
Pårørende	17	75	8	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	23	67	9	1	176
Ikke dansk	43	57	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	26	66	8	1	129
Planlagt	21	69	10	0	57
<b>Afsnitsnavn</b>					
F - EEG	0	67	33	0	9
F1	21	73	5	1	81
F2 APOPLEXIAFSNIT	29	63	8	0	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	12

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	33	61	2	4	48	1	142
<b>Køn</b>							
Mand	29	65	3	3	37	1	70
Kvinde	45	45	0	9	11	0	72
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	4
20-39 år	0	85	0	15	7	0	22
40-59 år	59	41	0	0	15	1	46
60-79 år	23	73	5	0	22	0	59
80-år	-	-	-	-	1	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	62	2	2	42	1	117
Pårørende	-	-	-	-	3	0	11
<b>Modersmål</b>							
Dansk	32	61	2	4	46	1	127
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	142
Planlagt	33	61	2	4	48	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
F - EEG	13	75	0	13	8	0	0
F1	40	57	3	0	30	1	45
F2 APOPLEXIAFSNIT	14	71	0	14	7	0	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	9

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	36	1	1	191
<b>Køn</b>					
Mand	61	36	1	2	106
Kvinde	63	36	1	0	85
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	63	25	0	13	8
20-39 år	65	32	0	4	28
40-59 år	57	42	2	0	63
60-79 år	65	33	1	0	81
80- år	64	36	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	63	35	1	1	164
Pårørende	33	60	0	7	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	62	36	1	1	180
Ikke dansk	71	29	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	63	36	1	0	134
Planlagt	60	35	2	4	57
<b>Afsnitsnavn</b>					
F - EEG	78	11	0	11	9
F1	57	41	2	0	81
F2 APOPLEXIAFSNIT	63	36	0	1	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	11

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	42	19	12	57	10
<b>Køn</b>						
Mand	35	38	15	12	34	5
Kvinde	13	48	26	13	23	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	19	36	19	27	11	2
40-59 år	30	45	20	5	20	3
60-79 år	30	45	15	10	20	4
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	38	21	12	48	10
Pårørende	0	71	14	14	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	42	17	13	52	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	44	22	8	36	9
Planlagt	28	38	14	19	21	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	-	-	-	-	2	0
F1	22	52	19	7	27	2
F2 APOPLEXIAFSNIT	33	29	25	13	24	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	28	58	14	187
<b>Køn</b>				
Mand	31	54	15	107
Kvinde	25	62	12	80
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	38	38	25	8
20-39 år	18	60	21	28
40-59 år	30	61	9	64
60-79 år	31	55	14	77
80- år	20	70	10	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	29	58	13	161
Pårørende	20	47	33	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	27	59	14	178
Ikke dansk	50	50	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	25	60	15	130
Planlagt	35	53	12	57
<b>Afsnitsnavn</b>				
F - EEG	22	56	22	9
F1	37	51	12	81
F2 APOPLEXIAFSNIT	24	64	13	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	67	25	12

**Tabel 15. 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	21	65	15	102
<b>Køn</b>				
Mand	21	66	12	56
Kvinde	20	63	17	46
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	33	50	17	6
20-39 år	9	84	8	12
40-59 år	16	74	10	38
60-79 år	27	54	19	41
80- år	20	60	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	21	67	12	87
Pårørende	9	55	36	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	20	66	14	96
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	19	63	19	70
Planlagt	25	69	6	32
<b>Afsnitsnavn</b>				
F - EEG	17	83	0	6
F1	27	58	15	48
F2 APOPLEXIAFSNIT	17	69	14	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	67	25	12

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	54	0	1	82	2
<b>Køn</b>						
Mand	43	57	0	0	47	1
Kvinde	49	49	0	3	35	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	37	63	0	0	11	0
40-59 år	45	55	0	0	33	1
60-79 år	46	54	0	0	30	0
80- år	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	58	0	0	71	2
Pårørende	57	29	0	14	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	54	0	1	77	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	47	51	0	2	53	2
Planlagt	41	59	0	0	29	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	67	33	0	0	6	0
F1	42	58	0	0	38	1
F2 APOPLEXIAFSNIT	45	52	0	3	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	0



**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	56	5	1	168	18
<b>Køn</b>						
Mand	37	56	5	2	93	12
Kvinde	39	57	4	0	75	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	75	13	0	8	0
20-39 år	50	36	5	9	22	5
40-59 år	43	54	3	0	59	3
60-79 år	32	62	6	0	72	7
80- år	43	57	0	0	7	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	55	4	1	147	14
Pårørende	25	58	17	0	12	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	56	5	1	158	17
Ikke dansk	29	71	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	56	4	1	115	14
Planlagt	32	59	8	2	53	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	22	56	11	11	9	0
F1	33	60	5	1	75	4
F2 APOPLEXIAFSNIT	45	51	4	0	74	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	10	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	90	10	184
<b>Køn</b>				
Mand	1	87	12	101
Kvinde	0	93	7	83
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	63	38	8
20-39 år	0	89	11	27
40-59 år	2	87	11	63
60-79 år	0	95	5	76
80- år	0	90	10	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	91	8	160
Pårørende	0	69	31	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	90	10	174
Ikke dansk	14	86	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	92	7	126
Planlagt	0	85	15	58
<b>Afsnitsnavn</b>				
F - EEG	0	67	33	9
F1	0	88	12	81
F2 APOPLEXIAFSNIT	1	94	5	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	88	12	115	74
<b>Køn</b>					
Mand	0	91	9	65	40
Kvinde	0	84	16	50	34
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	63	38	8	0
20-39 år	0	82	18	17	11
40-59 år	0	89	11	37	26
60-79 år	0	91	9	47	33
80- år	0	100	0	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	88	12	94	68
Pårørende	0	83	17	12	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	90	10	107	71
Ikke dansk	0	60	40	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	90	10	89	43
Planlagt	0	81	19	26	31
<b>Afsnitsnavn</b>					
F - EEG	0	60	40	5	4
F1	0	87	13	45	37
F2 APOPLEXIAFSNIT	0	90	10	60	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	6

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	29	5	1	183	8
<b>Køn</b>						
Mand	67	26	5	2	99	8
Kvinde	62	33	5	0	84	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	25	13	0	8	0
20-39 år	62	29	0	8	24	4
40-59 år	61	34	5	0	62	2
60-79 år	67	26	6	0	79	2
80- år	70	30	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	29	4	1	157	7
Pårørende	36	43	21	0	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	30	5	1	172	8
Ikke dansk	71	14	14	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	31	5	1	131	5
Planlagt	67	25	6	2	52	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	75	13	0	13	8	1
F1	64	29	5	1	76	3
F2 APOPLEXIAFSNIT	64	31	6	0	88	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11	1

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	19	0	1	193	1
<b>Køn</b>						
Mand	81	18	0	1	107	1
Kvinde	79	21	0	0	86	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	86	14	0	0	7	1
20-39 år	60	36	0	4	28	0
40-59 år	84	16	0	0	64	0
60-79 år	83	17	0	0	83	0
80- år	82	18	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	81	18	0	1	167	0
Pårørende	57	43	0	0	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	18	0	1	182	1
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	79	21	0	0	136	0
Planlagt	82	16	0	2	57	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	78	11	0	11	9	0
F1	79	21	0	0	82	0
F2 APOPLEXIAFSNIT	80	20	0	0	90	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	0	0	12	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	40	10	3	186	6
<b>Køn</b>						
Mand	52	36	9	4	105	1
Kvinde	41	44	12	2	81	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	38	50	0	13	8	0
20-39 år	25	46	22	7	28	0
40-59 år	58	30	10	2	62	2
60-79 år	46	45	6	3	78	4
80- år	50	30	20	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	38	9	3	163	4
Pårørende	15	54	23	8	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	40	10	3	175	6
Ikke dansk	57	29	14	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	44	13	4	128	6
Planlagt	66	29	3	2	58	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	44	44	0	11	9	0
F1	50	36	10	4	80	1
F2 APOPLEXIAFSNIT	47	38	13	2	86	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	11	1

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	30	5	2	169	20
<b>Køn</b>						
Mand	64	26	6	3	94	10
Kvinde	63	35	3	0	75	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	71	14	0	14	7	1
20-39 år	47	38	12	4	26	1
40-59 år	68	29	2	2	59	4
60-79 år	62	34	4	0	68	13
80- år	89	0	11	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	29	5	2	149	15
Pårørende	36	64	0	0	11	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	29	5	1	159	20
Ikke dansk	43	43	0	14	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	31	4	2	117	14
Planlagt	65	27	6	2	52	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	38	50	0	13	8	1
F1	65	24	9	1	74	6
F2 APOPLEXIAFSNIT	66	32	1	1	79	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	34	7	1	179	10
<b>Køn</b>						
Mand	60	33	5	2	100	4
Kvinde	57	34	9	0	79	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	43	43	14	0	7	1
20-39 år	63	26	4	8	27	1
40-59 år	53	41	6	0	64	0
60-79 år	61	33	6	0	72	7
80- år	78	0	22	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	33	6	1	157	7
Pårørende	31	46	23	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	32	7	1	169	10
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	33	9	1	126	6
Planlagt	62	34	2	2	53	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	50	38	0	13	8	1
F1	57	34	8	1	77	3
F2 APOPLEXIAFSNIT	60	33	7	0	82	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	12	0



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	188
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	104
Kvinde	89	11	84
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	8
20-39 år	82	18	28
40-59 år	89	11	62
60-79 år	94	6	80
80- år	90	10	10
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	162
Pårørende	86	14	14
<b>Modersmål</b>			
Dansk	91	9	178
Ikke dansk	83	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	89	11	132
Planlagt	93	7	56
<b>Afsnitsnavn</b>			
F - EEG	89	11	9
F1	91	9	80
F2 APOPLEXIAFSNIT	92	8	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	12

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	69	12	19	16	0
<b>Køn</b>						
Mand	0	63	11	26	8	0
Kvinde	0	75	13	13	8	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	59	0	41	5	0
40-59 år	0	68	32	0	6	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	62	15	23	13	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	67	13	20	15	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	83	8	8	12	0
Planlagt	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	-	-	-	-	1	0
F1	0	57	14	29	7	0
F2 APOPLEXIAFSNIT	0	100	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	15	13	6	172	14
<b>Køn</b>						
Mand	67	14	10	8	97	7
Kvinde	65	16	16	3	75	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	75	0	13	13	8	0
20-39 år	53	16	19	12	26	2
40-59 år	68	17	13	2	53	8
60-79 år	67	16	12	5	77	2
80- år	75	13	0	13	8	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	15	15	5	149	12
Pårørende	45	36	0	18	11	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	14	13	6	162	13
Ikke dansk	50	33	17	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	18	14	5	122	10
Planlagt	74	8	10	8	50	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	89	0	0	11	9	0
F1	66	15	14	5	74	6
F2 APOPLEXIAFSNIT	61	18	15	6	79	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	0	0	10	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	60	9	1	68	4	113
<b>Køn</b>							
Mand	32	63	3	3	38	3	61
Kvinde	26	57	17	0	30	1	52
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	4
20-39 år	27	55	18	0	11	1	16
40-59 år	31	64	5	0	22	1	40
60-79 år	28	61	7	4	28	1	49
80- år	-	-	-	-	3	1	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	63	7	2	56	4	100
Pårørende	0	67	33	0	6	0	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	58	10	2	61	4	110
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	27	62	11	0	55	3	72
Planlagt	38	54	0	8	13	1	41
<b>Afsnitsnavn</b>							
F - EEG	-	-	-	-	0	0	9
F1	24	61	12	3	33	2	45
F2 APOPLEXIAFSNIT	31	62	7	0	29	1	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	1	5

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	33	7	1	182
<b>Køn</b>					
Mand	60	30	8	2	100
Kvinde	57	37	6	0	82
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	50	25	25	0	8
20-39 år	43	40	10	7	28
40-59 år	58	35	6	0	62
60-79 år	63	33	4	0	74
80- år	80	10	10	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	32	6	1	159
Pårørende	31	46	23	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	33	7	1	172
Ikke dansk	43	43	14	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	57	35	8	0	126
Planlagt	62	29	5	4	56
<b>Afsnitsnavn</b>					
F - EEG	44	44	0	11	9
F1	64	30	6	0	77
F2 APOPLEXIAFSNIT	55	35	8	1	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	27	9	0	11

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før 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	21	29	5	45	132	40
<b>Køn</b>						
Mand	25	30	7	38	71	22
Kvinde	15	28	3	54	61	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	14	14	29	43	7	1
20-39 år	25	30	6	38	16	10
40-59 år	20	31	6	44	46	13
60-79 år	22	26	2	50	58	14
80- år	0	60	0	40	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	30	5	45	115	33
Pårørende	27	18	9	45	11	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	31	6	43	121	40
Ikke dansk	14	14	0	71	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	3	38	5	54	87	31
Planlagt	53	11	7	29	45	9
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	50	0	0	50	8	1
F1	31	18	11	40	55	21
F2 APOPLEXIAFSNIT	8	42	0	50	60	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	33	11	44	9	3

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	67	3	1	69	1
<b>Køn</b>						
Mand	28	67	2	2	42	1
Kvinde	30	67	3	0	27	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	34	66	0	0	9	1
40-59 år	34	58	7	0	26	0
60-79 år	26	70	0	4	27	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	67	3	2	60	1
Pårørende	33	67	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	70	3	2	66	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	67	5	0	39	0
Planlagt	30	67	0	3	30	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	-	-	-	-	4	0
F1	28	72	0	0	32	0
F2 APOPLEXIAFSNIT	24	69	3	3	29	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	50	7	2	185
<b>Køn</b>					
Mand	40	47	10	3	103
Kvinde	43	54	4	0	82
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	38	25	0	8
20-39 år	40	42	11	7	28
40-59 år	49	46	5	0	61
60-79 år	37	56	6	1	79
80- år	33	67	0	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	49	6	2	161
Pårørende	21	57	21	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	50	7	2	175
Ikke dansk	67	33	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	42	51	6	2	128
Planlagt	40	47	10	2	57
<b>Afsnitsnavn</b>					
F - EEG	33	56	0	11	9
F1	41	49	8	3	79
F2 APOPLEXIAFSNIT	45	48	7	0	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	8	0	12



**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	49	7	2	180
<b>Køn</b>					
Mand	45	52	2	1	99
Kvinde	38	47	12	2	81
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	25	75	0	0	8
20-39 år	40	42	7	11	28
40-59 år	48	44	8	0	61
60-79 år	44	51	5	0	73
80- år	20	70	10	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	46	7	2	158
Pårørende	30	70	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	49	6	2	170
Ikke dansk	43	29	29	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	52	10	2	126
Planlagt	54	44	0	2	54
<b>Afsnitsnavn</b>					
F - EEG	56	33	0	11	9
F1	42	51	4	3	78
F2 APOPLEXIAFSNIT	42	48	10	0	83
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	10	0	10

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	35	51	7	7	45	6	131
<b>Køn</b>							
Mand	34	58	4	4	26	4	71
Kvinde	36	42	11	11	19	2	60
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	6
20-39 år	38	38	13	13	8	2	18
40-59 år	33	67	0	0	12	2	47
60-79 år	42	42	11	5	19	1	56
80- år	-	-	-	-	4	1	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	37	52	5	5	37	6	116
Pårørende	40	40	20	0	5	0	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	37	49	5	8	37	6	129
Ikke dansk	29	57	14	0	7	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	29	55	10	6	31	5	91
Planlagt	50	43	0	7	14	1	40
<b>Afsnitsnavn</b>							
F - EEG	-	-	-	-	2	0	7
F1	43	57	0	0	21	3	54
F2 APOPLEXIAFSNIT	26	47	16	11	19	2	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	7

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	61	8	2	84	97
<b>Køn</b>						
Mand	34	56	7	2	41	57
Kvinde	23	65	9	2	43	40
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	5
20-39 år	20	40	19	20	10	18
40-59 år	32	61	7	0	28	33
60-79 år	34	63	3	0	38	38
80- år	0	100	0	0	5	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	62	8	3	74	83
Pårørende	43	43	14	0	7	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	62	9	3	75	96
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	61	9	2	67	58
Planlagt	29	59	6	6	17	39
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	-	-	-	-	3	6
F1	27	58	12	4	26	53
F2 APOPLEXIAFSNIT	28	66	6	0	50	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	6

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	18	17	14	132	51
<b>Køn</b>						
Mand	54	20	12	14	75	26
Kvinde	49	16	23	12	57	25
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	0	17	17	6	2
20-39 år	35	22	30	13	23	5
40-59 år	65	18	6	10	48	14
60-79 år	46	18	22	14	50	26
80- år	40	20	0	40	5	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	17	18	15	115	44
Pårørende	67	22	11	0	9	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	17	17	13	124	49
Ikke dansk	17	50	17	17	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	21	16	12	96	31
Planlagt	53	11	20	16	36	20
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	43	14	29	14	7	2
F1	61	8	22	8	49	30
F2 APOPLEXIAFSNIT	49	24	12	16	68	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	38	13	25	8	3

**Tabel 37. 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	73	23	3	1	177	7
<b>Køn</b>						
Mand	78	17	3	2	99	3
Kvinde	67	31	3	0	78	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	25	0	13	8	0
20-39 år	55	30	11	4	27	0
40-59 år	75	25	0	0	60	2
60-79 år	77	20	3	0	74	4
80- år	88	13	0	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	20	3	1	153	7
Pårørende	50	50	0	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	22	2	1	166	7
Ikke dansk	57	29	14	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	26	2	1	123	6
Planlagt	78	17	4	2	54	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
F - EEG	63	25	0	13	8	1
F1	77	19	3	1	73	3
F2 APOPLEXIAFSNIT	71	26	4	0	85	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	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 F








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

ID	Kommentarer - F - EEG	Samlet indtryk
5	At man bliver informeret om indlæggelsen to dage før er ikke ret godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
5	Det var noget spild af tid den første dag, pga. mange nyindlagte patienter.	Virkelig godt
10	Ved undersøgelser på første afdeling, på anden afdeling, igen på første afdeling til den [undersøgelse sidst på sommeren] på [tredje afdeling], gik der [over et halvt år]. Der må simpelthen mangle koordinering afdelingerne imellem. Min situation blev stærkt forværret i den periode. Har ikke kunnet arbejde siden [foråret]	Virkelig godt
11	Jeg blev ikke indkaldt, men kom til sygehuset i ambulance. Det var min opfattelse, at jeg blev godt modtaget "hele vejen igennem".	Virkelig godt
12	Falck kørte direkte til afdelingen via lægeambulance. Min mand har ingen erindring om opholdet på grund af delirøs tilstand.	Godt
13	Jeg er oppegående patient i [behandling] [cirka fire gange årligt], og bor på patienthotel.	Godt
14	Jeg fik tiden at vide lang tid i forvejen. På et tidspunkt blev jeg både hentet og bragt tilbage igen af en læge, så jeg var meget glad for behandlingen.	Virkelig godt
15	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
17	Havde ikke kontakt til afdelingen inden indlæggelsen. Blev indlagt akut.	Virkelig godt
18	Jeg talte først med [sekretæren] på afdelingen og ventede derefter forholdsvis længe, før jeg talte med en sygeplejerske, der viste mig hen til min seng.	Virkelig godt
19	Man blev budt velkommen og tilbudt noget at drikke, og der var venlige smil fra alle og tid til eventuelle spørgsmål.	Virkelig godt
21	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
23	Blev indlagt akut [].	Virkelig godt
24	Der går for lang tid mellem konstatering og indlæggelse.	Godt
28	Blev indlagt via ambulatoriet uden problemer.	Godt
32	Indlagt via skadestuen.	Godt
33	Samme dag, jeg var ved lægen, blev jeg indlagt.	Virkelig godt
35	Meget behjælpelig i forbindelse med en nødvendig ændring af datoen for indlæggelsen. Årsag: Udlandsbesøg.	Virkelig godt
37	God og venlig betjening, søde og venlige sygeplejersker.	Intet svar
39	Akut indlæggelse.	Godt
41	Dagen før indlæggelsen blev jeg akut indlagt på en anden afdeling, hvorfra jeg blev henvist til ambulatorium på afdeling F hos jer. Her blev jeg taget godt imod, og blev grundigt undersøgt, og derefter indlagt til videre udredning på afsnit F1.	Godt
42	Det var godt, og de var søde de fleste. Der var også nogen, der var usikre på det der var [], fordi jeg har et [psykisk handicap].	Virkelig godt



	45	Blev indlagt på afdeling F1 fra anden afdeling.	Godt
	47	Blev indlagt akut.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	☐ Min oplevelse var meget god af personalet.	Intet svar
	7	Kom ind akut med et meget kraftigt migræneanfald. ☐	Virkelig godt
	10	Akut indlæggelse.	Godt
	11	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	12	☐ Indlagt, kom først på skadestuen.	Intet svar
	15	Jeg blev indlagt akut via vagtlægen.	Virkelig godt
	17	Jeg skulle bare til ultralydsscanning for derefter at blive indlagt, fordi jeg skulle faste til dagen efter, da jeg skulle have en kikkert op i lysken og op i hovedet.	Virkelig godt
	20	Der blev ringet 112. Ambulancen var her ganske hurtigt.	Virkelig godt
	21	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	22	Indlagt akut.	Godt
	25	Akut på foranledning af egen læge.	Virkelig godt
	26	Blev indlagt med det samme.	Virkelig godt
	28	Jeg var kun indlagt [mindre end et døgn].	Intet svar
	29	Akut indlæggelse ☐.	Virkelig godt
	32	Blev indlagt akut efter henvendelse til lægevagten.	Godt
	34	Jeg blev af vagtlægen visiteret til Skejby med hjerteproblemer, trods forklaringen om synsforstyrrelser på begge øjne. Heldigvis fortog symptomerne sig af sig selv. Jeg blev følgende dag overført fra Skejby til anden afdeling.	Godt
	35	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	37	Blev indlagt akut.	Godt
	38	Indlagt akut.	Virkelig godt
	41	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	42	Ambulance.	Godt
	44	Kom med Falck.	Godt
	45	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	46	Indlagt akut.	Virkelig godt
	48	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
	50	Blev ringet op ☐ og var indlagt [ca. en halv time senere].	Virkelig godt
	51	Jeg blev indlagt akut ☐.	Godt
	52	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	54	Yderst professionelt.	Virkelig godt

## Bilag 5















 57	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Der var ingen ventetid overhovedet.	Virkelig godt
 3	Blev indlagt akut med blodprop.	Godt
 4	Indlagt akut [].	Virkelig godt
 5	Ved henvisningen var jeg oppe at se afdelingen, og en sygeplejerske orienterede mig om den ca. ventetid.	Godt
 7	Jeg var selv med til at vælge indlæggelsesperioden. Det var en rigtig god ting!	Godt
 9	Aarhus Sygehus er rigtigt godt.	Virkelig godt

## Neurologisk Afdeling F

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?







ID	Kommentarer - F - EEG	Modtagelsen
4	Flink og informerende.	Virkelig god
5	Dejligt at informationen om, hvad der skal ske i forløbet under indlæggelsen, var rigtig god. Samt at blive tilbudt kaffe og te.	Virkelig god
ID	Kommentarer - F1	Modtagelsen
6	Super gode sygeplejersker.	Virkelig god
11	Jeg var lidt forvirret, idet der var tale om et [] anfald, men alle var venlige og rare.	Virkelig god
14	Jeg fik alle de informationer, som jeg skulle. [] De gjorde et godt [stykke arbejde].	Virkelig god
18	Personalet var yderst venlige og meget imødekommende.	Virkelig god
20	Man følte sig tryk og velkommen. Man følte, at personalet så én som en person og ikke som en sygdom.	Virkelig god
22	Altid venlig, hjælpsom og informativ.	Virkelig god
23	Har kun positive ting at sige om afdelingen. Alle var søde, rare og hjælpsomme.	Virkelig god
24	Jeg var sat til at møde [om formiddagen], men behandlingen startede nylig tre og en halv time senere. Det er alt for lang tid.	Dårlig
26	Kommunikation: Kan forbedres mellem personalet. Maksimum information til patienten giver større tilfredshed.	God
27	Upersonligt, men professionelt. Jeg følte mig lidt som en "burhøne", der bare skulle på plads.	God
32	Modtagelsen var meget venlig.	Virkelig god
35	Personalet var meget venligt og gav en god information om indlæggelse og forløbet.	Virkelig god
42	Det var super godt!	Virkelig god
43	Ventetid.	God
45	Jeg blev overflyttet fra intensiv sidst på eftermiddagen, og jeg oplevede ikke, at aftenvagterne helt havde tid og ressourcer til at modtage mig hensigtsmæssigt.	Dårlig
ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Modtagelsen
1	Jeg blev indlagt [om eftermiddagen], og der kom en læge [om natten] for at skrive journal.	God
5	Egen læge og fælckmedarbejder forberedte på, at mange sygemedarbejdere ville komme omkring mig, når jeg kom med udrykning.	Virkelig god
6	Indlagt akut og herefter omgående professionel modtagelse og undersøgelse.	Virkelig god
7	Kun stor ros. Der var en seng klar med det samme.	Virkelig god
8	Akut indlagt.	God
10	Blev taget imod af sygeplejerske, der så gik, og der gik en time, før jeg så nogen igen. Havde pårørende ved min side, men ville ellers tænke, det var længe at være overladt til sig selv. OBS på tid.	God


## Bilag 5

	11	Indlæggelse og behandling virkede meget professionelt.	Virkelig god
	13	Der var meget travlt, men det mærkede jeg ikke. Jeg fik en rigtig god behandling.	God
	15	Trods travlhed var alle super søde, opmærksomme og meget kompetente.	Virkelig god
	16	Helt utroligt søde og venlige.	Virkelig god
	17	De var der med det samme, da jeg kom.	Virkelig god
	17	De var der med det samme, jeg kom.	Virkelig god
	19	Ingen tog sig af, at jeg var kommet. Blev sat i et venterum i trekvart time og fik et surt svar af en sur sygeplejerske.	Virkelig dårlig
	20	Professionelt, jeg følte mig i gode hænder.	Virkelig god
	21	Kompetent, handledygtigt personale!	Virkelig god
	24	Det undrede mig, at der gik tre timer fra man konstaterede to blodpropper til, at jeg modtog diverse piller (på min egen forespørgsel).	God
	26	Nej.	Virkelig god
	27	Blev straks undersøgt af kyndig læge, som gav tydelige beskeder om, hvad der skulle ske.	Virkelig god
	32	Følte straks, at jeg var i trygge, kompetente hænder. Kunne slappe af, og nåede ikke at blive bange. Jeg blev taget hånd om straks, og blev hele tiden godt informeret om, hvad der skulle ske.	Virkelig god
	38	De var effektive og hurtige.	Virkelig god
	39	Venlig, men hektisk på grund af, at fire patienter kom ind på samme tid.	God
	47	Læge, som vi ikke forstod.	God
	51	Der var travlhed. Jeg var hjemme efter godt et døgn igen. FINT. Vi blev kraftigt undersøgt.	God
	53	Det var en akut indlæggelse.	God
	56	Meget travlt. Indlagt akut [om aftenen]. Talte med læge [syv timer senere]. Men alle rutineundersøgelser kørte flot.	God
	57	Der stod et kuld af venlige, kompetente folk til at tage imod mig, og det var yderst betryggende.	Virkelig god

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

### **Modtagelsen**

	1	Blev godt modtaget af en sygeplejerske. Kort efter kom lægen og informerede og undersøgte.	Virkelig god
	2	Venlige og hjælpsomme sygeplejersker, der tydeligvis har meget travlt, men alligevel lader til at kunne udvise overskud, imponerende.	God
	4	Fin behandling hele dagen. Omsorgsfuldt personale.	Virkelig god
	5	Jeg mødte meget før den indkaldte tid, straks kom der en sygeplejerske og fortalte, at de ikke var klar til at modtage mig endnu, men anviste, hvor jeg kunne sidde og vente. Sygeplejersken tilbød straks at hente kaffe til mig. Det var en virkelig god modtagelse.	Virkelig god
	6	Hurtige og grundige undersøgelser. God information ved den akutte indlæggelse. En del ventetid ved planlagt indlæggelse senere.	Virkelig god
	7	Dog en utrolig ubehagelig oplevelse, da jeg skulle have hætten på. Det blev gjort meget voldsomt, synes jeg. Det skulle have været mere stille og roligt og med lidt samtale undervejs. Følte nærmest, at jeg skulle i fængsel eller det, der er værre. Personalet prøver det jo tit, men det gør patienterne altså ikke.	God

 8 Sødt personale, god forplejning.



Virkelig god

## Neurologisk Afdeling F

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - F - EEG	Fejlhåndtering
3	Tavshedspligt blev brudt. Forskellige forklaringer osv.	Virkelig dårligt
<b>ID Kommentarer - F1</b>		
1	Det gjorde ondt [flere] gange, da de tog rygmarv. [Flere] forskellige læger. Jeg havde meget ondt i ryg/lænd bagefter. Var sygemeldt i [flere] dage + sygemeldt i [flere] dage. Den ene sagde, jeg skulle scannes, den anden ikke. Det er at gøre folk forvirret.	Dårligt
3	Jeg mener, at de burde have scannet mig, da jeg har/havde [symptomer, der tyder på en sygdom, der findes i familien]. Derfor mener jeg, at det burde være relevant.	Virkelig dårligt
6	Der kunne ikke lægges venflon på mig.	Godt
12	Der blev ikke forsøgt at få patienter til at drikke eller spise, før pårørende gjorde personalet opmærksom på dette.	Godt
21	Jeg blev indlagt til udredning og oplevede en stor tryghed i hurtigt at få de undersøgelser, der skulle til. Blev godt informeret om, hvad der skulle foregå.	Intet svar
25	Fik ikke den besked, som var lovet.	Virkelig dårligt
26	Der opstår til tider usikkerhed om aftaler, når der er vagtskifte (journalføring). Det undrer mig, at samtale med modtagende LÆGE er sparet væk?!	Intet svar
36	Bl.a. at det ikke var de korrekte piller. Man skulle selv være vågen.	Godt
45	Jeg havde to indlæggelsesforløb på Afdeling F1. Ved det andet [] skulle jeg have [foretaget et indgreb] i maven. Ved denne operation (som ikke foregik på Afdeling F1 men på en anden afdeling) skete der en fejl, der gjorde, at [indgrebet ikke kunne gennemføres] alligevel, men der var blevet lavet hul ind til mavesækken, hvilket forårsagede nogle ekstra foranstaltninger, besvær og længere indlæggelse end forventet.	Godt
<b>ID Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT</b>		
18	Forsøg på tømning af blære uden forklaring fra personale, og uden behov!	Godt
27	Jeg oplevede ambulancemanden NN som meget voldsom, dikterende og fjendtlig. Han stak en nål i armen [på mig] uden først at sikre sig, at han kunne stikke. Det var meget ubehageligt. Senere fik han stukket den på hånden, som han skulle. Jeg har lidt flashback med oplevelsen endnu. Så det har været en grim oplevelse.	Intet svar
31	Jeg kom på skadestuen og ventede tre til fire timer, før jeg blev sendt på Neurologisk Afdeling.	Godt
36	Lumbalpunkturen skulle udføres tre gange før det lykkedes, og efterfølgende blev det til lumbal hovedpine, som efter en uge blev behandlet med [behandling].	Godt
45	[Pårørendes] oplevelse: Blev indlagt med [lidelse] og var i [behandling]. Trods gentagne påmindelser fik han ikke sin medicin, sidst på opvågningsstuen. Skulle have haft den [om eftermiddagen]. [Sent om aftenen] fik jeg besked om, at den var ordineret oralt, og patienten kunne jo ikke synke. Ved min henvendelse til lægen fik han [medicin] intravenøst.	Godt
47	Sonden blev lagt forkert første gang.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		
5	Jeg fik et lille anfald. [Men på trods af at] sygeplejersken overvågede mig på tv og elektronisk, samt at der var rude ind til stuen, så blev anfaldet først observeret, da jeg vågnede og selv fortalte sygeplejersken, at jeg havde haft et lille anfald. Det var netop at observere anfald, jeg	Dårligt

var indlagt for

-  6 Drop blev sat et forket sted inden hjertescanningen. Blev sat i hånden, men ved scanningen på Hjerteafdelingen skal den sidde i armen pga. kontrastvæsken. Intet svar
-  7 Jeg fik ingen anfald under indlæggelsen, hvilket jo er meningen. Kan man måske finde på en metode til at vurdere hurtigt, om folk vil få anfald, og så ellers sænke dosis yderligere, så man kan nå det inden for den uge? Godt

## Neurologisk Afdeling F




### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F - EEG	Samlet indtryk
3	Der er ikke nok plads til at skrive. Sådan en dårlig oplevelse har jeg fået.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
4	F1 er et godt sted at være, og personalet var venlige og hjælpsomme. Dog blev jeg stødt over at få at vide, at jeg ikke var så syg som andre. Jeg var der pga. [en lidelse] og havde brug for ro, men kunne ikke få enestue, fordi en anden havde [en anden lidelse] og var "mere syg".	Godt
10	Blev scannet [i efteråret]. Fik i nogen grad resultatet heraf at vide, men som lovet kom lægerne fra neurokirurgisk ikke og forklarede mig noget. Ovenikøbet har de først indkaldt mig til konsultation [vinter]!	Virkelig godt
11	Mit behandlingsforløb var meget afslappet mellem personale og patient.	Virkelig godt
18	Jeg er alt i alt meget tilfreds med min oplevelse på Århus Universitetshospital. Personalet var yderst kompetente og gav mig en rigtig god behandling.	Virkelig godt
20	Professionelt forløb, hvor man følte, at der var styr på sagerne og behandlingen.	Virkelig godt
22	Perfekt.	Virkelig godt
24	Det var okay, da de endelig kom i gang.	Godt
25	Ved behov for hjælp i visse situationer, fik jeg ingen hjælp.	Dårligt
26	Som altid er jeg generelt meget tilfreds med både faglighed og personlig kontakt.	Virkelig godt
30	Dårlig kommunikation mellem to afdelinger. Ingen ansvar fra de enkelte afdelinger, så pårørende skulle presse på, for at der sker noget. Ingen kommunikation mht. medicin/dosis.	Godt
31	Samme behandlingsforløb gennem ca. ti år, giver naturligvis en rutinepræget håndtering fra personalet og en stor tolerance fra patienten.	Godt
34	Jeg var indlagt grundet [særlige symptomer under] en udredning for sklerose. Mit ønske var at få kontakt til læge NN på en anden afdeling, mens jeg var indlagt. Der var tvivl/usikkerhed om årsagen til mine [symptomer], som jeg reelt ikke fik behandling for. Da jeg talte med læge NN konstaterede han tørt at det var attack to, hvilket jeg fik behandling for, og halvandet døgn efter var [symptomerne] væk! DEN behandling ville jeg gerne have haft på F1, hvilket jeg havde kunnet få, hvis læge NN havde set mig.	Godt
36	Jeg synes, jeg fik fin information om, hvad der skulle ske, men var lidt frustreret over, hvem jeg skulle henvende mig til, hvis jeg havde spørgsmål, da kontaktpersonen både skifter med hensyn til dag, aften og nat og også forskellige på dagvagten.	Godt
37	Det var, som det skulle være.	Intet svar
39	Jeg oplevede det som meget frustrerende, at der ikke var det samme personale på stuen hver dag.	Godt
42	Det var rigtig godt, og de er så søde og hjælpsomme mod andre.	Virkelig godt
44	Den var fin, fin.	Virkelig godt
45	Mit behandlingsforløb var usædvanligt for afdelingen, da jeg havde adskillige brud [] og også psykiske krisereaktioner. Selvom jeg således var en "gråzonepatient", oplevede jeg stor kompetence og velvilje fra størsteparten af personalets side. Og generelt fik jeg en vældig god, personlig og omsorgsfuld behandling.	Godt



✎ 46	En rigtig sød og nærværende læge. Altid blev jeg mødt med respekt og forståelse. Et skønt menneske med glæde og alvor. Hun har en god kontaktform og smittende humør.	Godt
✎ 48	Der kom kun sygeplejerske forbi to gange på et helt døgn. Da jeg spurgte til ekstra smertestil- lede, tog det to timer, før en læge kom forbi.	Dårligt
✎ 49	Sødt personale.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 4	Jeg er meget imponeret over, at læge NN med ultralyd fandt en forsnævring []. Han var meget vedholdende, indtil han fandt den. Så pludselig var der logik i hele problematikken. Tak.	Godt
✎ 6	Professionel behandling i en positiv atmosfære.	Virkelig godt
✎ 10	Var til CT. Skulle selv gå, var meget svimmel. Det var ubehageligt at skulle gå. Gik selv (fulgt af portør) til læge NN og sad i venteværelset. Måtte bede om at komme til at ligge ned, da alt kørte rundt. Blev ikke spurgt, om jeg troede, at jeg kunne sidde i venteværelse.	Godt
✎ 14	Blev vækket [om natten] af en læge, som skulle vide, hvilken medicin jeg fik. Meget ubehage- ligt.	Virkelig godt
✎ 15	Da jeg ikke var indkaldt, men akut indlagt, vidste jeg ikke noget om forløbet på forhånd.	Virkelig godt
✎ 17	Nej, det var perfekt.	Virkelig godt
✎ 17	Det var perfekt.	Virkelig godt
✎ 23	Personalet har meget travlt. Men det er forkert at bruge "unge og uerfarne læger". Hvor er bagstøtten?	Godt
✎ 25	Meget professionelt. Hurtig og ekstremt effektivt. Afdeling F2 er uden tvivl skyld i, at jeg har fået mulighed for fuld helbredelse!	Virkelig godt
✎ 26	Har endnu ikke fået besked om min EEG-scanning.	Virkelig godt
✎ 27	Besked i god tid med, hvad der skulle ske af undersøgelser samt evaluering.	Virkelig godt
✎ 30	Jeg blev informeret om ventetiden ved modtagelsen, men jeg savnede i den grad en opføl- gning, når ventetiden ikke blev overholdt, hvilket skete flere gange (flere timer). Det er fuldt forståeligt, at ventetiden kan ændres ved andre akutte ting, men det ville være meget nemme- re at acceptere det, hvis man fik information om det.	Godt
✎ 32	Skiftende sygeplejersker var IKKE noget problem, da de alle var søde, rolige og flinke til at præsentere sig. Rart selv at kunne få lov til at klare dét med termometeret. Rart at atmosfæ- ren trods alt var helt afslappet, og at jeg fik lov til at klare mig selv, det jeg kunne. Mindre rart at skulle sove med en "medicinpåfyldningsnål" i armen, (den kom ikke i brug). Jeg fik knas med ryggen af at ligge forkert, fordi jeg måtte holde armen strakt og nålen opad, så den ikke stak mig.	Godt
✎ 33	Der var for lang ventetid på min anden MR-scanning.	Godt
✎ 45	Personalet er professionelt og venligt.	Virkelig godt
✎ 53	Fra den ene overflytning til anden afdeling gik der [flere] timer, inden der kom nogen på stuen.	Intet svar
✎ 55	Kun stor tak.	Godt
✎ 57	Jeg var hjemme på orlov og skulle møde til undersøgelse fem dage senere [om formiddagen]. Jeg fik besked på, at jeg helst skulle være på afdelingen [et par timer før] og senest [halvanden time før], fordi jeg skulle være klar til undersøgelsen []. Der var dog INGEN forberedelser til undersøgelsen, og jeg kom først til [om eftermiddagen]. Altså seks timers venten i venterum- met uden seng, det var anstrengende.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>

## Bilag 5
















- |   |   |  |               |
|---|---|--|---------------|
|  | 2 | Blev bedt om at møde 'akut', da ingen læge havde haft tid til at tilse mig før aftenskiptet en fredag, burde man nok have sagt: "Du er indlagt, kom tilbage i morgen." 8 timers ventetid, og hvad der føltes som at være hele personalets dårlige samvittighed, kunne være undgået. Det er selvfølgelig værdsat at man ikke gjorde det, i det håb at behandlingen kunne have været klaret samme dag. | Godt          |
|  | 5 | Jeg var indlagt for at få foretaget EEG, så ingen overflytninger.  | Godt          |
|  | 9 | Rigtig god.  | Virkelig godt |

## Neurologisk Afdeling F

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

ID	Kommentarer - F - EEG	Samlet indtryk
5	Har ingen information fået efter udskrivelse.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
2	Jeg skulle bede om at få den skriftlige information udleveret. Den var ikke klar, da jeg skulle udskrives.	Virkelig godt
9	Min læge og jeg har haft kontakt via telefon, mail og brev både før og efter, og alt har været fint tilpasset forløbet. Jeg har følt mig godt informeret.	Virkelig godt
10	Jeg har [i efteråret] haft en konsultation med min læge som konstaterede, at mine kræfter i højre side var svagere. Han ville dog ikke gå videre med behandling, før læger NN havde beskæftiget sig med mig, og han lovede at forsøge at fremrykke tidspunktet. Forventelig besked herom senest 14 dage senere. Og nu er der gået 11 dage.	Virkelig godt
11	I hver enkelt tilfælde blev jeg informeret om, hvad der skulle ske af behandling.	Virkelig godt
19	Jeg er temmelig videbegærlig, så jeg spørger altid selv, hvis der er noget, jeg er i tvivl om.	Virkelig godt
20	Jeg fik aldrig stillet en konkret diagnose, så derfor fik jeg ingen konkret information om selve det, jeg var indlagt for. Informationen efter indlæggelsen var okay.	Virkelig godt
21	Fik god information om min sygdom, men intet skriftligt.	Virkelig godt
22	Mønstergyldigt.	Virkelig godt
23	Erindrer ikke at have fået noget skriftligt. Det kan også være svært at give mig noget, da der ikke findes særlig meget skriftligt om min sygdom [].	Virkelig godt
26	Hvis man er velforberedt til indlæggelsen, forventer man (muligvis urealistisk) at kunne nå både samtale med NN og diverse i løbet af [nogle] dages behandling.	Virkelig godt
27	Lægesamtaler var ok. Ingen relevante oplysninger fra det øvrige personale.	Godt
28	Fik en kopi af min journal kort tid efter udskrivelsen, det var fint.	Godt
30	Stor forskel på hvilken læge, der forestod stuegangen.	Godt
34	Jeg havde været sparet for spasmer og muskelsmerter tidligere, hvis læger fra anden klinik var tilknyttet P1, når der er tale om udredning for [min sygdom].	Godt
36	I forbindelse med min hjemsendte var der ordineret nogle piller, og der var ikke nok, og jeg fik ikke at vide, at der var ventetid på de forskellige piller, så jeg måtte ringe og få yderligere tilsendt.	Godt
45	Jeg oplevede alt i alt en god kommunikation og information i forbindelse med min indlæggelse.	Godt
47	Der var ingen skriftlig information.	Godt
48	Efter svar på prøver (som var negative), fik jeg ikke at vide, hvad der så skulle ske. Havde stadig de samme problemer/smerter, som da jeg blev indlagt. Efter 30 timer udskrev de mig, da der ikke var noget på prøverne, som de havde sagt tidligere var negative.	Dårligt
ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
6	Skriftlig information senest ved udskrivelsen ville være ønskeligt.	Virkelig godt
17	Alt var i orden.	Virkelig godt

## Bilag 5

	17	Alt var i orden.	Virkelig godt
	18	Jeg synes helt klart, at der mangler en skriftlig redegørelse til patienten, noget, jeg virkelig har savnet. Gælder både under indlæggelsen og senere under forskellige prøver/tests.	Virkelig godt
	24	Kunne godt have brugt noget skriftlig og mundtlig information om blodpropper [].	Godt
	27	Jeg mærkede tydelig, god, omsorgsfuld behandling uden unødigt information.	Virkelig godt
	30	Skulle jeg svare ud fra information om andre forhold [end ventetid] har jeg kun positivt.	Godt
	32	Hjernesagens "Orientering om blodprop og blødning i hjernen, Apopleksi" har været en stor hjælp til at forstå sygdommen. Mange ting, jeg ellers ville have været nødt til at spørge læge/sygeplejerske om, har jeg fået forklaret godt her, og glemmer jeg, kan jeg bare læse den igen.	Godt
	33	Kan ikke siges, da der stadig ikke er fundet en bestemt grund til mine symptomer.	Godt
	40	Modstridende behandlingsforslag.	Intet svar
	47	Den skriftlige information var på latin. Det forstår jeg ikke.	Godt
	51	De har ikke meget indsigt i sådanne sygdomme. Efter denne hjerneblødning bor jeg jo i et [botilbud].	Godt
	57	Jeg husker ikke, at jeg fik skriftlig information, men jeg kan have glemt det.	Virkelig godt
	58	Ved modtagelse af indkaldelse til undersøgelse manglede patientinformationer.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	5	Jeg fik nogen information, men jeg manglede en information om, hvordan forløbet havde været dagen før, altså en løbende opdatering af forløbet.	Godt
	6	Den skriftlige information havde fejl, men blev rettet mundtligt.	Virkelig godt
	8	Der var nogle ting, som jeg ikke fik svar på, som jeg selv måtte ringe om.	Godt













## Neurologisk Afdeling F

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - F - EEG	Samlet indtryk
2	Jeg venter på at få svar, om jeg kan få en operation af min [lidelse].	Godt
ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
6	Jeg blev ikke fortalt om de ting, der ikke var gode at gøre med det medicin, de gav mig.	Godt
11	Også her var der tale om en meget rar atmosfære. En sygeplejerske, der ikke var mødt, da jeg ventede på hjemtransport, kom hen til mig, og vi sagde farvel til hinanden.	Virkelig godt
12	Overflyttet til anden afdeling. Et chok at møde op [om formiddagen] og få denne meddelelse. Ville gerne være blevet orienteret med telefon, så man var indstillet på denne aktion.	Godt
19	Da jeg også lider af [anden sygdom], kunne jeg godt bruge noget info, jeg kunne bruge mht. mad.	Virkelig godt
20	Mine pårørende var til dels meget utryk omkring min udskrivelse, hvilket de gav meget udtryk for. Personalet var gode til at berolige min partner inden udskrivelsen.	Virkelig godt
21	Jeg er udskrevet med en genoptræningsplan. Det er rigtig godt. Går til genoptræning på et lokalcenter [flere] gange om ugen.	Virkelig godt
23	Efter udskrivelse kom jeg direkte til en anden afdeling til genoptræning.	Virkelig godt
26	Når jeg forholder mig kritisk, er der intet element af surt brok i det. Det tjener kun ét formål: nemlig afdelingens mulighed for stadig at kunne optimere tilbuddene/behandlingsforløbet.	Virkelig godt
28	Ved udskrivelsen blev jeg henvist til ambulatoriet på en anden afdeling. Det havde været rart, hvis jeg havde vidst nogenlunde, hvor lang ventetiden her ville være.	Godt
34	Årsagen til min tryghed var, at jeg stadig havde [fysiske rystelser]. Utrygheden skyldtes på ingen måde personalet på F1.	Godt
36	I forbindelse med min hjemsende havde jeg bedt om en genoptræningsplan (skete først den dag, jeg blev hjemsendt). Men jeg forventede så, at de ville ringe. Det skete ikke, jeg måtte selv ringe flere gange, og til sidst ringede jeg til min kommune. Derefter ringede afdelingen tilbage, men der skete stadig ikke noget. Der gik faktisk to til tre uger, inden jeg hørte noget.	Godt
37	Det gik planmæssigt.	Intet svar
40	NN, som har været min kontaktlæge under hele sygdomsforløbet, var tilstede ved udskrivelsen og gav nyttig information. Det var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
45	Jeg blev udskrevet til videre genoptræning på genoptræningscenter/hospital.	Godt
ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
3	Egen læge var til stor hjælp med vejledning.	Godt
9	Jeg måtte rykke to gange for kopi af journal til egen læge, der gik næsten tre uger inden min læge fik den. Jeg måtte have en ekstra overnatning på afdelingen, fordi der ikke var nogen læge der havde tid til at udskrive mig. Jeg har stor forståelse for, at der var andre der havde brug for lægerne, men det var helt klart en skuffelse for mig. Jeg var færdig med alle undersøgelser, og havde fået resultaterne, og var stillet i udsigt, at jeg kunne komme hjem.	Virkelig godt
13	Afdelingen lavede et fint udskrivelsesforløb, men desværre ville hjemmeplejen ikke rette sig efter det.	Virkelig godt
15	Den læge, der udskrev mig, gav sig rigtig god tid til at snakke med mig og forklare mig alle	Virkelig godt

## Bilag 5

prøveresultater. Det gjorde mig meget tryk og rolig ved at skulle hjem.























- |   |   |  |                       |
|---|---|--|-----------------------|
|    | 17  | Jeg venter svar på alle mine scanninger, og det er efterhånden [nogle] måneder siden, jeg var til den sidste scanning []. Det synes jeg, er for dårligt, at man skal gå så lang tid, og man ikke ved, hvad der skal gøres. Er man ikke syg, så bliver man det ved at spekulere over, hvad der er galt. Jeg har ringet derop to gange, men intet er sket. | Virkelig godt         |
|    | 17  | Jeg venter svar på alle mine scanninger, og det er [flere uger] siden, jeg var til den sidste scanning, nemlig PET-scanning, og det, syntes jeg, er for dårligt, at man skal gå så lang tid, inden man får at vide, hvad der skal gøres.   | Virkelig godt         |
|    | 23  | Besked om, at jeg skulle til undersøgelse på én afdeling. Efter nogen venten kontaktede jeg F2. De undersøgte sagen og kom tilbage med meldingen, "det er på en tredje afdeling." Igen venten, det er ikke betryggende.  | Godt                  |
|    | 27  | Jeg skulle have henvendt mig til min speciallæge, men da synet langsomt blev bedre, har jeg ikke gjort det. Men jeg havde alligevel ikke forstået det med at skulle til hjertetjek på et andet sygehus. Men nu skal jeg [i efteråret].   | Virkelig godt         |
|    | 29  | Blev overflyttet til genoptræning på et andet sygehus efter [nogle] dages indlæggelse. Stor tak til læger og personalet på Afdeling F2.  | Virkelig godt         |
|    | 32  | Rart at være informeret om genoptræning med mere og om, hvilke efterundersøgelser, jeg vil blive indkaldt til.   | Godt                  |
|    | 39  | Savner kursus/information om kost.   | Virkelig godt         |
|    | 42  | Blev flyttet til andet sygehus!  | Godt                  |
|   | 51  | Jeg ville gerne informeres lidt mere mht. hovedelektroderne!   | Godt                  |
|  | 53  | Jeg synes, der skal være en ledsager til den indlagte med ved udskrivelsen.  | Intet svar            |
| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> |  | <b>Samlet indtryk</b> |
|  | 8   | Jeg fik f.eks. at vide, hvor meget jeg måtte genoptage af min træning.   | Godt                  |
|  | 9   | Et godt personale.   | Virkelig godt         |

## Neurologisk Afdeling F















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

ID	Kommentarer - F - EEG	Samlet indtryk
1	Rengøring på stuen halter. Der blev ikke gjort rent på nogen måde i [den lille uge], jeg var indlagt.	Godt
5	Man kunne godt forbedre rengøringen. Personalet var meget professionelt og lyttende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
1	Jeg kender min sygdom og ved, hvad der skal ske.	Godt
7	Mit indtryk af afdelingen var, at der herskede stor travlhed. På trods af det behandlede personalet alle patienter med stor tålmodighed og venlighed. Stor ros til personalet.	Virkelig godt
8	Behov for ekstra rengøring af toiletter. Behov for bedre adgang til frisk frugt hele dagen. Behov for større mængde salat og grøntsager henholdsvis frokost og aften (for at leve op til sundhedsstyrelsens anbefalinger).	Godt
10	Der var altid hurtig hjælp, når jeg henvendte mig.	Virkelig godt
11	Jeg havde udelukkende et meget positivt indtryk under hele forløbet.	Virkelig godt
12	Tre senge på én lille stue. Kun én stol af sidde i. Medpatient havde pårørende på besøg, som talte i mobiltelefon det meste af den første dag, og det var frustrerende at høre på. Mange besøgende den næste dag. [Patienten] havde brug for fred og ro.	Godt
16	Maden er i top.	Virkelig godt
17	Personalet er ualmindeligt imødekommende og kompetente. Har været indlagt [et par gange]. Anden gang blev jeg først indlagt på et andet hospital og så overført til F1. Det var på alle måder godt at komme "hjem" til F1.	Virkelig godt
19	De gjorde noget virkelig godt for mig ved min indlæggelse, der strakte sig over [flere] måneder. De sørgede for meget ud over det sædvanlige.	Virkelig godt
20	Man følte sig "set". Man vidste, at man var i trygge hænder, og humor var en vigtig del fra sygeplejerskernes side. Man følte sig mindre syg med glade og smilende sygeplejersker! Mere snak med patienten omkring andet end sygdom :-)	Virkelig godt
22	Enestående højt niveau, behandlingsmæssigt og formidlingsmæssigt ved ALLE indlæggelser [hen over flere år]. OBS: gerne "stillezone" i opholdsrum.	Virkelig godt
23	Det har været en dejlig oplevelse at mærke personalets ånd indbyrdes, det smitter af på hele afdelingen. Så stor tak til alle for snak og støtte, som der altid var tid til [].	Virkelig godt
24	Det, der kunne blive bedre er, at jeg bad om at tale med den læge, som har sat behandlingen i gang, men han kom aldrig for at se til mig, om denne form for behandling vil give mig det bedre. Det, som var godt, var de sygeplejersker, som jeg havde. De fortjener ros, var meget omsorgsfulde, der var også overlevering fra daghold til aften hold.	Godt
26	Jeg synes, at afdelingen generelt gør det meste særligt godt. Når der er pres på, kan det til tider være svært at forstå/se/have tålmodighed med. Men det tilskriver jeg [stuens] større grad af isolation fra afdelingens (gangens/stuernes) almindelige arbejdsgang.	Virkelig godt
27	Jeg var kun indlagt i to døgn. Jeg tror, jeg blev betragtet som en "ambulans" patient uden behov for særlig opmærksomhed. Det er for så vidt o.k. at bruge personaleresressourcer på mere "trængende" patienter.	Godt
28	Positivt personale, der virkede, som om de havde et godt samarbejde. Overholdt, hvad de lovede.	Godt

## Bilag 5

	29	Lægernes samarbejde med lægerne på anden afdeling og kirurgerne kunne være bedre. Har tidligere været indlagt samme sted. Det meste af personalet er blevet mere imødekommende. Det halter dog stadig for nogle få, som har en tendens til at virke arrogante og nedværdigende.	Godt
	31	Afskaffe denne type spørgeskema for lVIG-patienter med fast indlæggelsesinterval	Godt
	32	Indlagt via skadestuen med [sygdom]. Blev overført til F1 og blev stabiliseret!	Godt
	33	Alt og alle var venlige.	Virkelig godt
	34	Behagelig, rolig, lattermild og forstående stemning på afdelingen.	Godt
	35	Jeg har mødt meget stor venlighed og omsorg fra hele personalet. Altid i godt humør. Konsultationerne med læge NN har været informative, og forløbet har været i en meget behagelig og varm atmosfære. Tak for en god behandling.	Virkelig godt
	36	Jeg synes, personalet var rigtig flinke, og jeg følte ikke, at de var stressede. Jeg synes, de var gode til at tale med mig. Men hvis jeg skal sammenligne den første afdeling med den anden afdeling, så er der stor forskel, og ikke til den anden afdelings fordel.	Godt
	38	Min oplevelse af første [test] noget negativ, idet: 1. Ej sovet hele natten. 2. Seng for kort. 3. Ingen morgenmad. 4. Test startet [tidligt om morgenen]. 5. Sidste [par år] har jeg kun haft to til tre timers søvn om natten, hvilket påvirker en.	Virkelig godt
	39	Det vil være godt med en kontaktpersonordning, så man ikke skal møde så mange forskellige personer.	Godt
	42	De var der for en, altid. Hvis man havde brug for en at græde op af.	Virkelig godt
	45	Generelt oplevede jeg et kompetent og engageret personale, men særligt min kontaktsygeplejerske NN og anden sygeplejerske NN leverede en professionel og menneske kompetence og indsats i særklasse. Det var også deres ihærdige ukuelighed, der gjorde, at jeg blev overført til genoptræning [et andet sted], selvom jeg ikke umiddelbart passede ind i patient-kategorien, men havde rigtig meget brug for behandlingen.	Godt
	46	Søde og imødekommende.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	På trods af, at der blev orienteret om travlhed på afdelingen, er det kritisabelt at lade en [ældre patient] med MEGET DÅRLIGT SYN vente til [sent om natten] med at blive undersøgt af en læge, som skal skrive journal. Var det ikke bedre at have ventet til næste morgen, for både patient og læge?	Dårligt
	4	[ ] Alt i alt er jeg meget tilfreds med forløbet. Personalet er super søde og rare.	Godt
	6	Positiv atmosfære på afdelingen.	Virkelig godt
	11	Hele indlæggelsen og forløbet virkede meget professionelt. God information hele vejen igennem. Behageligt personale.	Virkelig godt
	15	Stor ros til personalet!	Virkelig godt
	17	Det var i orden, og de var rigtig søde alle sammen.	Virkelig godt
	17	Det var i orden, og de var rigtig søde alle sammen.	Virkelig godt
	23	Der er noget galt med kommunikation og tilrettelæggelse. Efter endt afslutning får jeg brev om at møde på [anden afdeling], hvilket jeg IKKE skulle have været. Ja, det er et dyrt system.	Godt
	24	Udlever materiale om sygdommen med statistik og generel information, så man ikke selv skal være opsøgende.	Godt
	25	Afdeling F2s placering i umiddelbar nærhed af MR og CT scannere har været med til at redde min førlighed. Ingen tidsspilde. Lynhurtig diagnose. Lynhurtig og effektiv behandling. Læg jer	Virkelig godt



	det på sinde ved flytning til det nye hospital, når den tid kommer!	
	27 En rolig, venlig og behagelig tone i mellem læge, sygeplejerske, terapeuter, rengøring (hele afdelingen). Tak.	Virkelig godt
	30 God imødekommenhed og generelt skøn, afslappet atmosfære.	Godt
	32 Ros til personalet. Jeg følte mig tryk og godt behandlet. Ros til kokken. Maden var lækker. Jeg kunne godt have brugt en notesblok og en kuglepen på stuen, så jeg kunne have noteret mig de informationer jeg fik. Men kunne selvfølgelig have spurgt efter det.	Godt
	34 Jeg følte stor bevågenhed fra personalet det første døgn, hvor der var usikkerhed om min diagnose og tilstand. Jeg har svaret, at jeg var utryk ved situationen, da jeg skulle hjem. Jeg var nervøs for et tilbagefald. Men jeg tror ikke, at en forlænget indlæggelse ville have været løsningen. Det hører til historien, at jeg blev indlagt i weekenden, og at jeg derfor var i kontakt med ganske mange læger under det ca. todages forløb. Jeg er alt i alt tilfreds med forløb og behandling bortset fra, at vagtlægen visiterede mig til Skejby. Havde min blodprop været alvorlig, kunne det have været fatalt [].	Godt
	37 Knap så ofte skift mellem de læger, man talte med.	Godt
	43 [Efter analyser af prøver ved vi ikke,] om patienten skal fortsætte med at tage [medicin]. [Medicinen] giver ubehag. Patienten og jeg vil gerne udtrykke taknemmelighed over den behandling, som patienten modtog. I en tid, hvor offentligheden har fokus på nedskæringer og forringet service i sygehussektoren, var det bemærkelsesværdigt med den enorme professionalisme kombineret med hensyntagen til patientens almene situation, vi oplevede. Ud over hurtigt at få undersøgt, analyseret og behandlet patienten, blev han behandlet med omhu og tanke på de specielle behov. En udsøgt service og behandling han oplevede i de dage, han var indlagt.	Virkelig godt
	49 Særdeles godt!	Virkelig godt
	51 De skulle have bedre lokaler og arbejdsforhold.	Godt
	57 Kritik af frokostforholdene: Jeg fik samme information om, at der var kost fra kl. 12.00. Kl. 11.50 fik jeg at vide, at jeg kunne hente mad. Da jeg kom, var der ikke meget tilbage, og en sygeplejerske stod og tog en masse mad fra (intet til patienten). Jeg ville gerne have haft portion nr. to, men da jeg kom igen ti til 15 minutter senere, var det hele pakket væk. Det var utilfredsstillende.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Kunne godt give mere smertestillende ved høje smerter. Det tog for lang tid at få "lov" til at få noget. Ønske om flere enkeltmandsstuer og mere hygge i form af farver.	Virkelig godt
	2 Utroligt venlige og omsorgsfulde sygeplejersker.	Godt
	5 Da jeg minimum skulle være indlagt i fem døgn, forventede jeg, at der blev gjort andet end at piste med en kost og en våd moppe. Det var ikke alle steder disse nåede hen samt nogle steder blev der tørret støv af og ikke andre steder. Derudover blev en støvklud glemt på stuen den første dag, og da jeg fem døgn senere skulle hjem, lå støvkluden der stadig, trods at den lå meget synligt.	Godt
	6 Rengøring af toilet og bad kunne være bedre. Der gik for lang tid mellem rengøringen. Få toiletter og mange syge gør, at toiletterne hurtigt blev beskidt. Maden og omsorg var meget god.	Virkelig godt
	7 Var for nylig til samtale hos lægen, og han havde endnu ikke fået resultater fra "kongressen" eller hvad det kaldes! Toiletet gerne lidt tættere på... Skulle krydse gangen og dermed kobles fra systemet. Gerne trådløst system :)	Godt



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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>2</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.

---

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