

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Neurologisk Afdeling N, Viborg
Hospitalsenheden Midt**



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

© 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.....	93
	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:	296
Besvarelser fra afdelingens patienter:	188
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

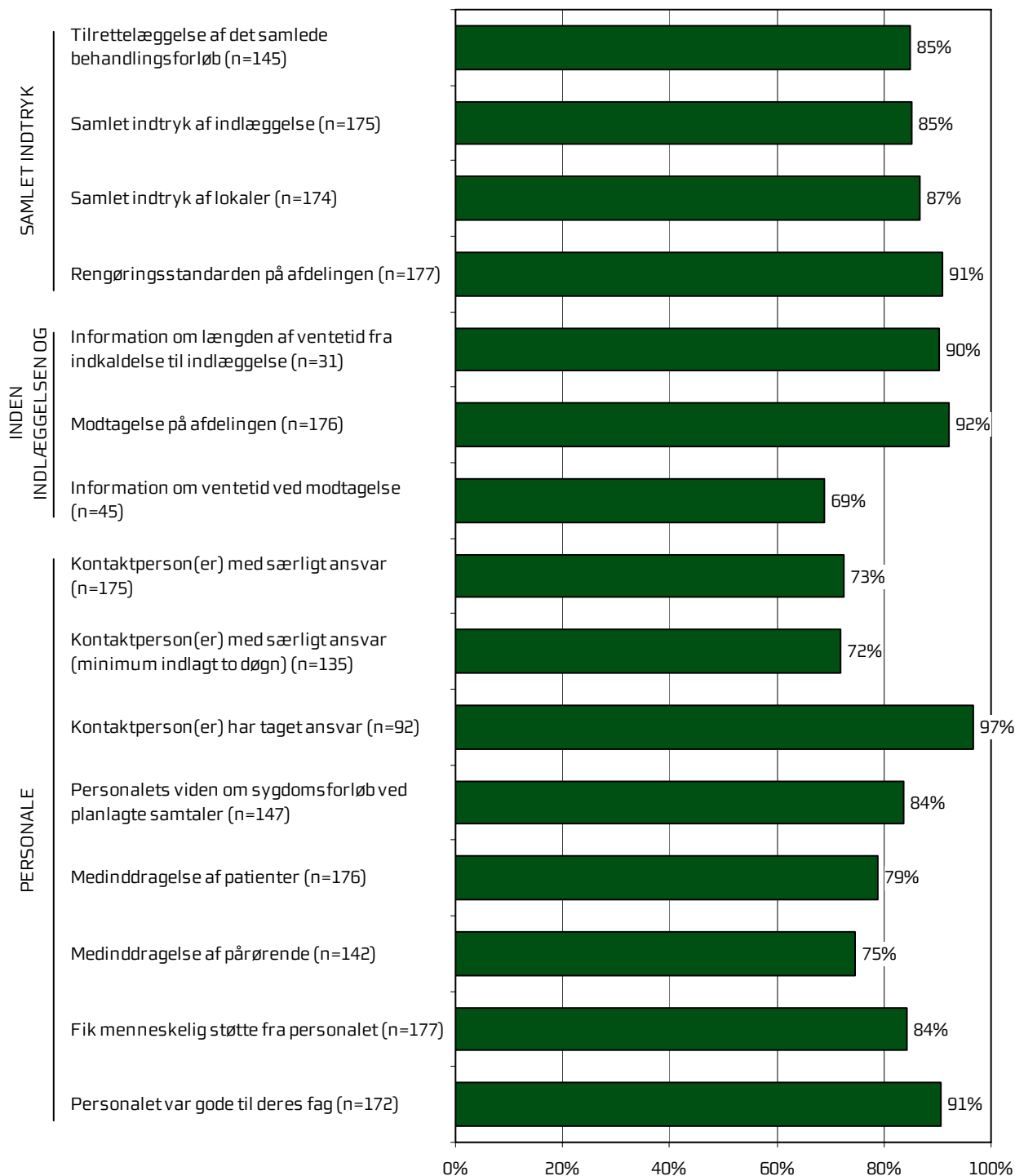
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

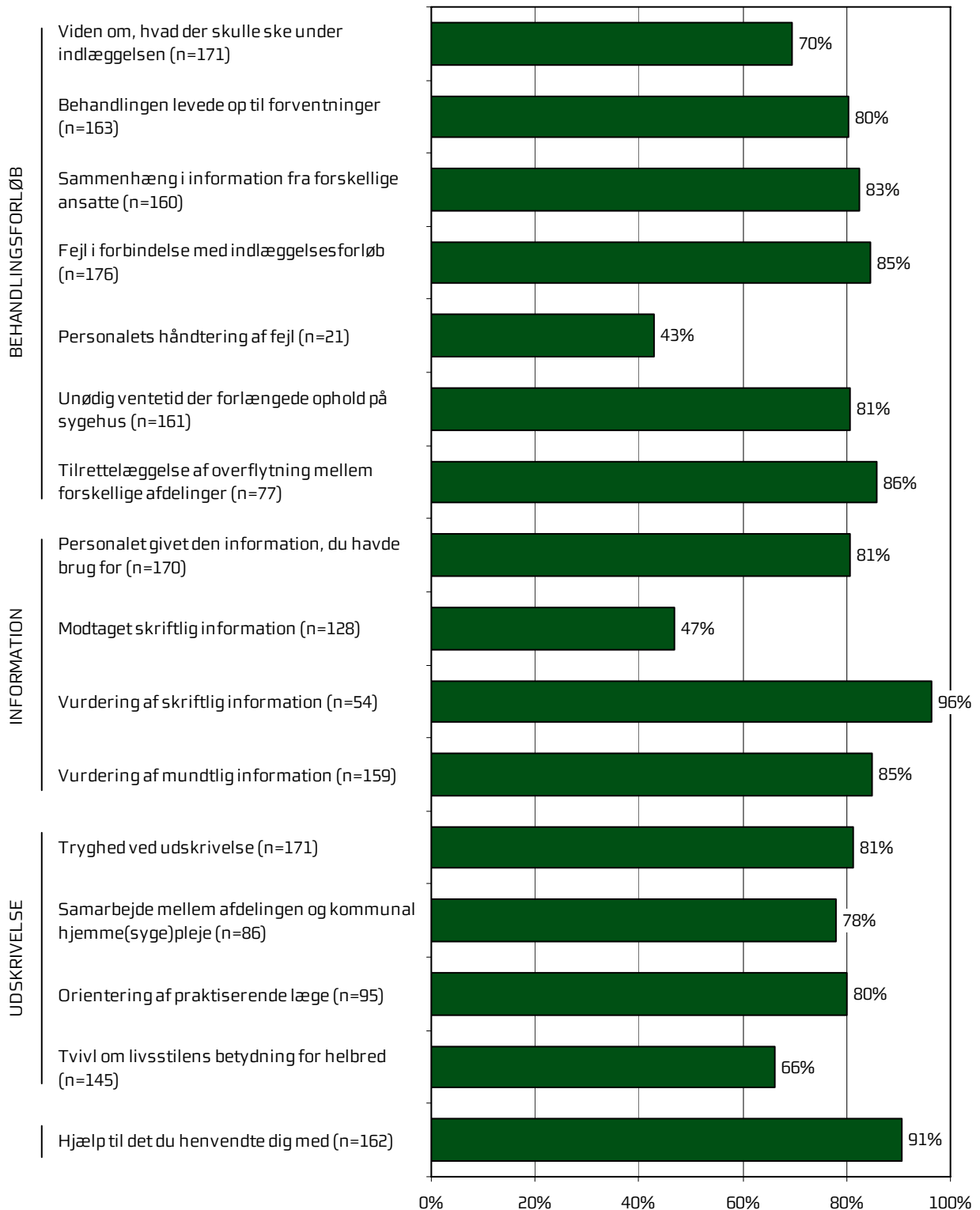
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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 N

2009-tallet er for: Neurologisk Afdeling N

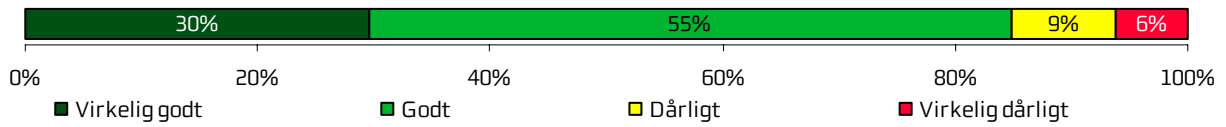
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

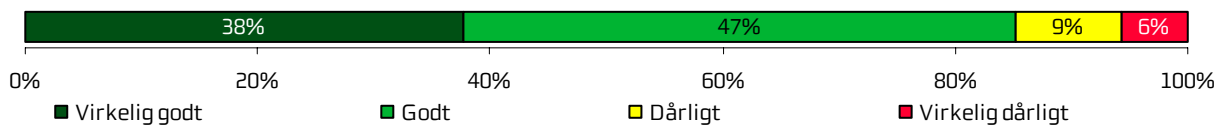
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

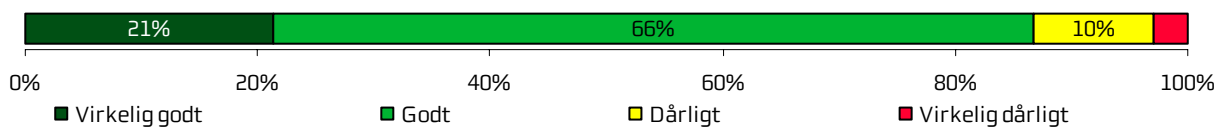
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=145)



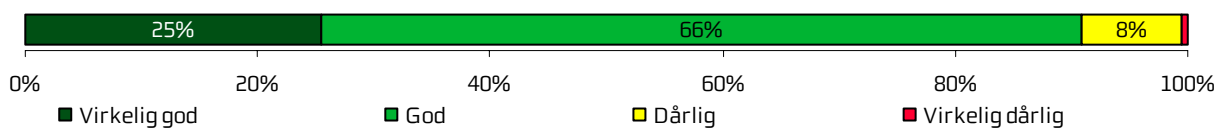
Samlet indtryk af indlæggelse (n=175)



Samlet indtryk af lokaler (n=174)



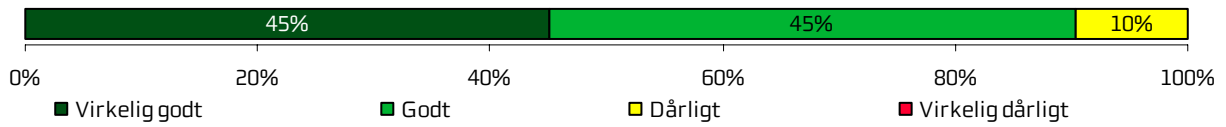
Rengøringsstandard på afdelingen (n=177)



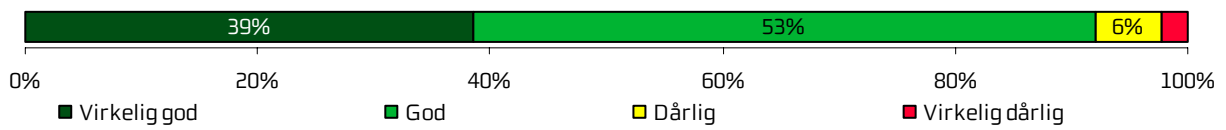
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	85 %	82 %	84 %	98 % *	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85 %	89 %	86 %	98 % *	93 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	91 %	92 % *	97 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	97 % *	93 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

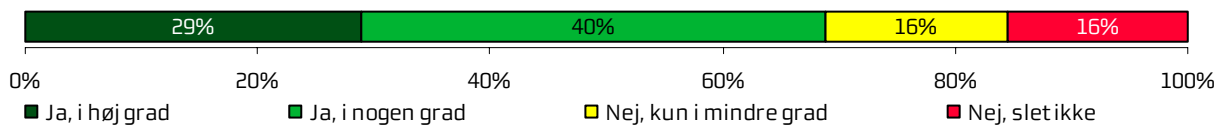
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=31)



Modtagelse på afdelingen (n=176)



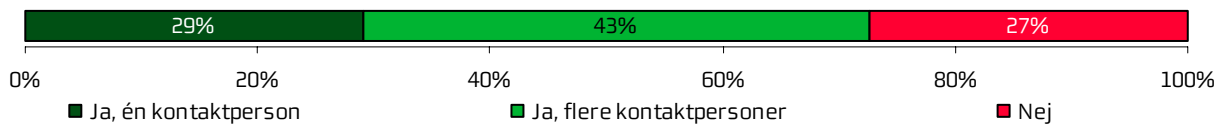
Information om ventetid ved modtagelse (n=45)



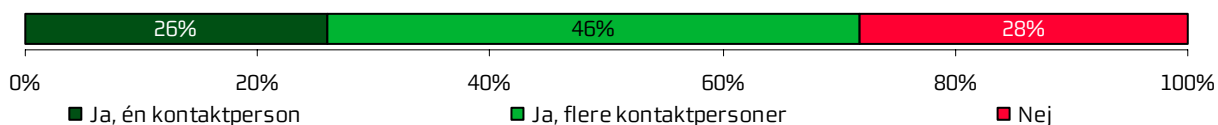
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	90 %	78 %	-	100 % *	88 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	95 %	91 %	99 % *	96 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	58 %	62 %	88 % *	68 %	73 %

Personale

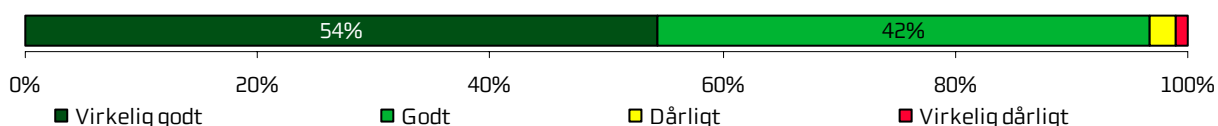
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=175)



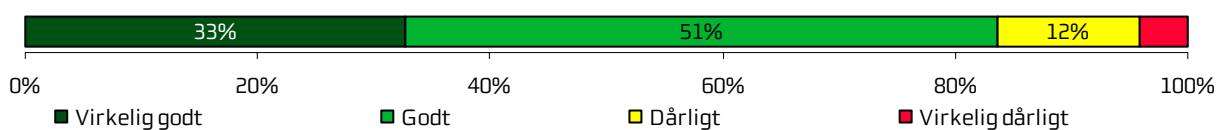
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=135)



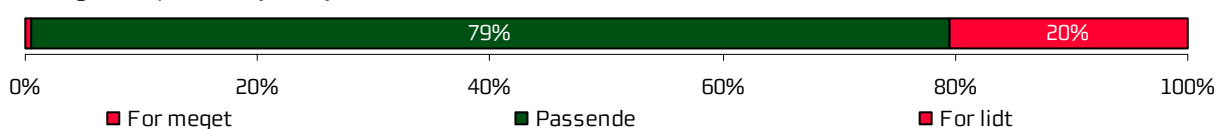
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=92)



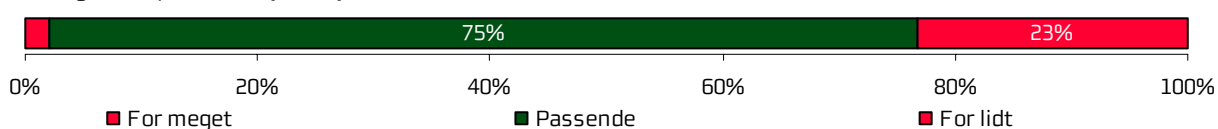
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=147)



Medinddragelse af patienter (n=176)



Medinddragelse af pårørende (n=142)



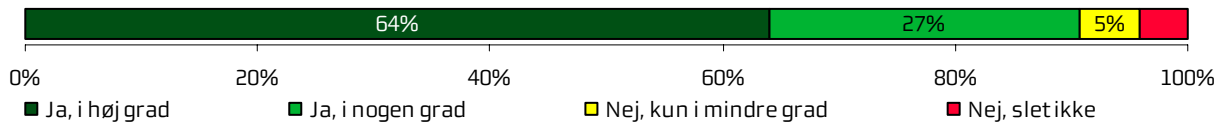
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=177)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	73 %	68 %	88 % *	79 %	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	72 %	78 %	-	85 % *	77 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	86 %	79 %	97 % *	89 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	79 %	79 %	95 % *	86 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	79 %	74 %	91 % *	79 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84 %	87 %	84 %	97 % *	90 %	93 %

Personale (fortsat)

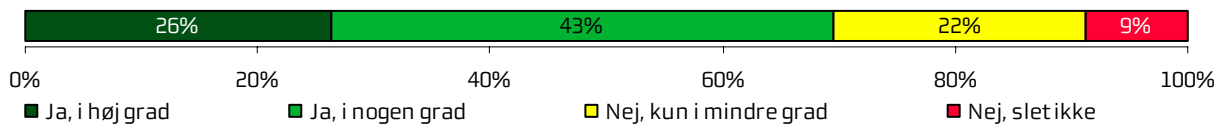
Personalet var gode til deres fag (n=172)



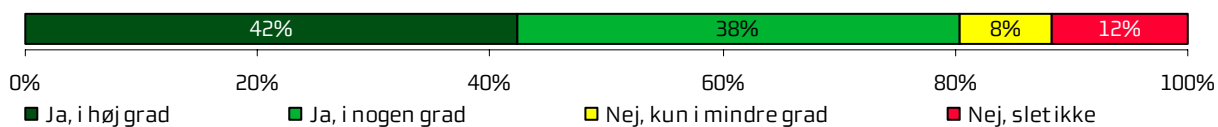
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91 %	93 %	91 %	99 % *	96 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=171)



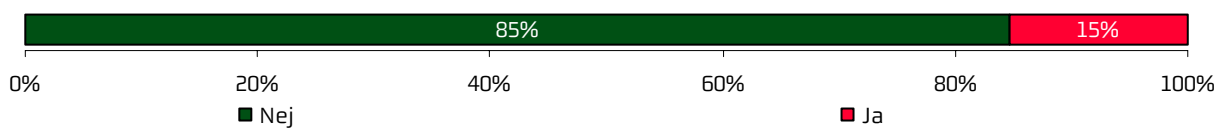
Behandlingen levede op til forventninger (n=163)



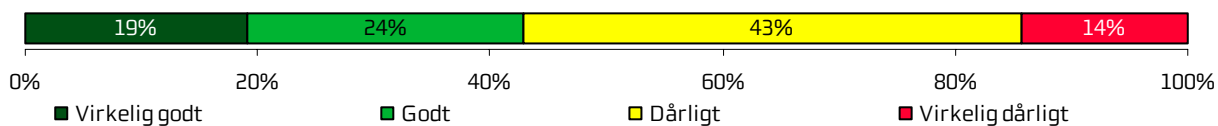
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=160)



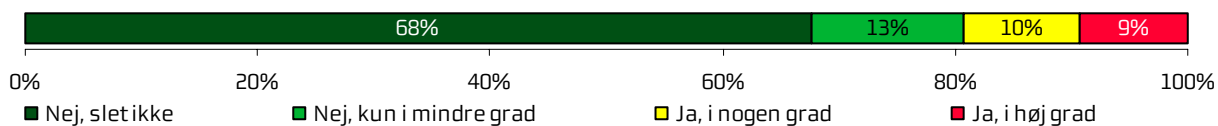
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=176)



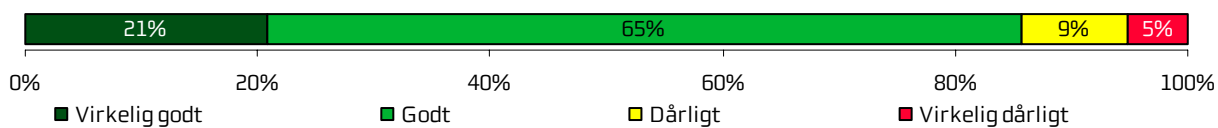
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=161)



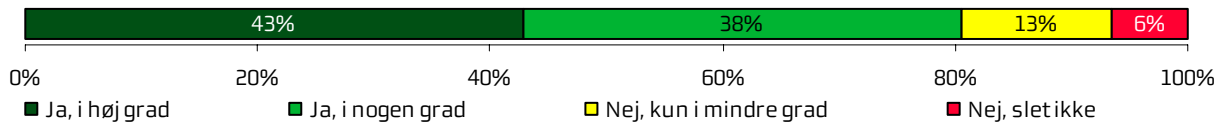
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=77)



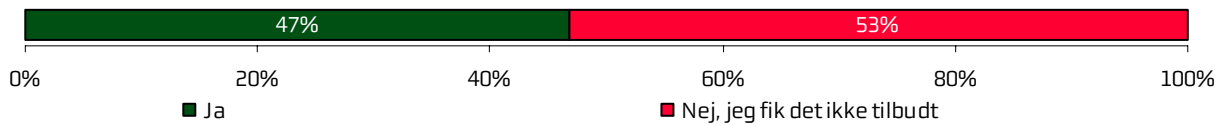
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	70 %	72 %	63 %	96 % *	78 % *	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	80 %	79 %	85 %	97 % *	88 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82 %	81 %	80 %	97 % *	86 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	83 %	-	90 %	85 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	43 %	57 %	-	82 % *	59 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	84 %	70 % *	94 % *	81 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	78 %	-	96 % *	90 %	92 %

Information

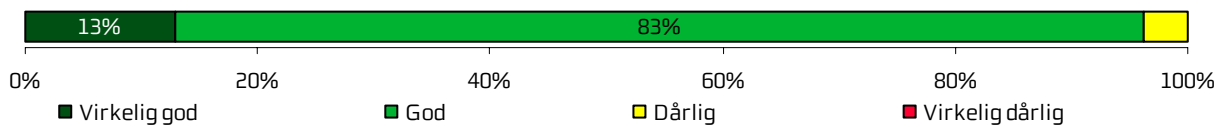
Personalet givet den information, du havde brug for (n=170)



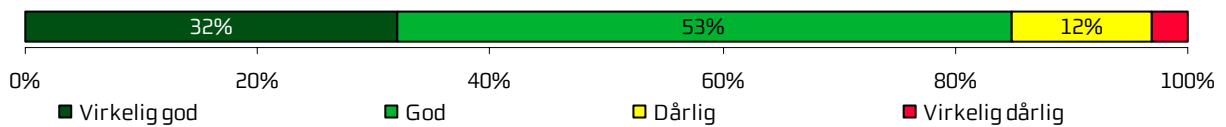
Modtaget skriftlig information (n=128)



Vurdering af skriftlig information (n=54)



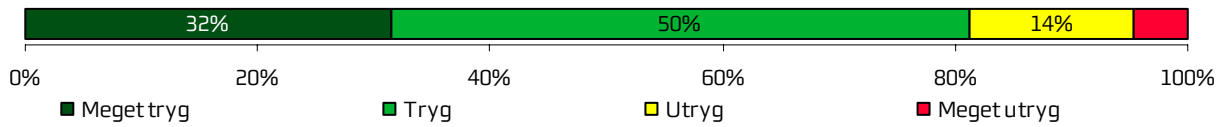
Vurdering af mundtlig information (n=159)



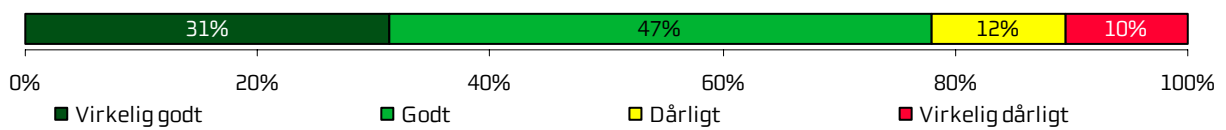
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	81 %	-	-	97 % *	88 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	47 %	50 %	-	92 % *	50 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	100 %	95 %	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	85 %	86 %	83 %	97 % *	91 % *	93 % *

Udskrivelse

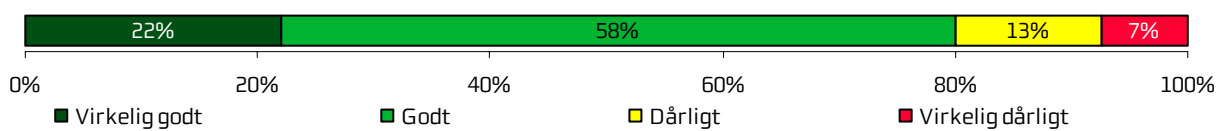
Tryghed ved udskrivelse (n=171)



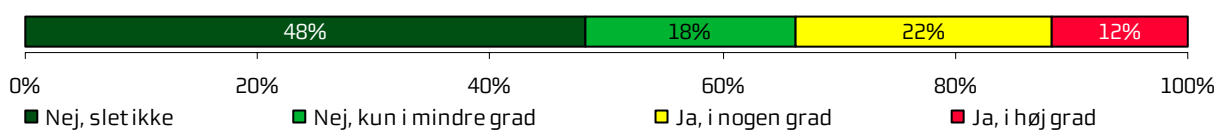
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=86)



Orientering af praktiserende læge (n=95)



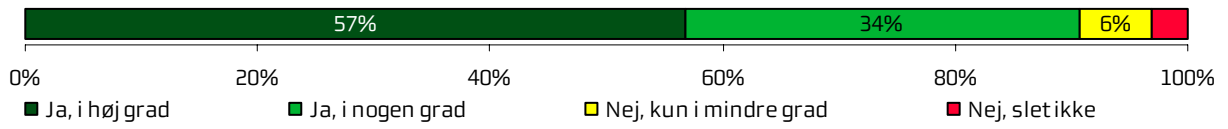
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=145)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	81 %	84 %	85 %	96 % *	85 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	78 %	83 %	85 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	80 %	83 %	84 %	92 % *	83 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	67 %	68 %	82 % *	70 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=162)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	91 %	91 %	87 %	98 % *	94 %	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, 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 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 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

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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%
Køn		
Mand	56%	54%
Kvinde	44%	46%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	2%
20-39 år	6%	10%
40-59 år	21%	21%
60-79 år	55%	50%
80- år	16%	18%

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

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

Beregningsmetode

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

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	188		100%	
Køn				
Mand	106		56%	
Kvinde	82		44%	
Aldersgruppe				
0-19 år	4		2%	
20-39 år	12		6%	
40-59 år	39		21%	
60-79 år	103		55%	
80- år	30		16%	
Skema udfyldt af				
Patienten	142		85%	
Pårørende	26		15%	
Modersmål				
Dansk	173		97%	
Ikke dansk	6		3%	
Indlæggelsesform				
Akut	125		66%	
Planlagt	63		34%	
Afsnitsnavn				
Neurologisk sengeafsnit N2051	8		4%	
Neurologisk sengeafsnit NO9	117		62%	
Paraplegifunktionen N21	8		4%	
Paraplegifunktionen N22	17		9%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38		20%	

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	30	55	9	6	145	27
Køn						
Mand	34	59	6	1	82	19
Kvinde	24	51	13	13	63	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	20	40	40	0	10	2
40-59 år	18	57	11	14	28	8
60-79 år	35	55	7	2	83	12
80- år	35	60	0	5	20	5
Skema udfyldt af						
Patienten	29	56	11	5	111	21
Pårørende	35	45	0	20	20	3
Modersmål						
Dansk	29	55	10	7	136	26
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	56	10	9	86	24
Planlagt	37	54	7	2	59	3
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	0	83	17	0	6	1
Neurologisk sengeafsnit NO9	22	59	11	7	81	23
Paraplegifunktionen N21	25	63	13	0	8	0
Paraplegifunktionen N22	59	29	12	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	52	0	9	33	3

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	38	47	9	6	175
Køn					
Mand	40	55	4	1	98
Kvinde	35	38	16	12	77
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	17	42	33	8	12
40-59 år	22	58	6	14	36
60-79 år	47	42	10	1	98
80- år	36	60	0	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	36	49	10	5	135
Pårørende	43	39	4	13	23
Modersmål					
Dansk	38	47	10	6	165
Ikke dansk	33	67	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	29	51	12	8	113
Planlagt	53	40	5	2	62
Afsnitsnavn					
Neurologisk sengeafsnit N2051	43	43	14	0	7
Neurologisk sengeafsnit NO9	30	52	10	8	105
Paraplegifunktionen N21	25	63	13	0	8
Paraplegifunktionen N22	59	35	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	37	5	5	38

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	66	10	3	174
Køn					
Mand	17	70	12	1	101
Kvinde	27	59	8	5	73
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	17	58	25	0	12
40-59 år	8	78	8	5	37
60-79 år	24	63	10	3	97
80- år	33	58	8	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	23	62	11	3	132
Pårørende	17	78	4	0	23
Modersmål					
Dansk	23	64	10	3	164
Ikke dansk	0	83	17	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	21	68	9	2	114
Planlagt	22	60	13	5	60
Afsnitsnavn					
Neurologisk sengeafsnit N2051	0	71	29	0	7
Neurologisk sengeafsnit NO9	21	69	9	1	106
Paraplegifunktionen N21	0	43	29	29	7
Paraplegifunktionen N22	13	63	19	6	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	61	3	3	38

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	66	8	1	177
Køn					
Mand	27	64	9	0	100
Kvinde	23	68	8	1	77
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	33	58	8	0	12
40-59 år	19	81	0	0	36
60-79 år	29	60	10	1	99
80- år	12	73	15	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	27	63	9	1	134
Pårørende	21	75	4	0	24
Modersmål					
Dansk	25	65	9	1	167
Ikke dansk	50	50	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	23	66	10	1	117
Planlagt	30	65	5	0	60
Afsnitsnavn					
Neurologisk sengeafsnit N2051	29	57	14	0	7
Neurologisk sengeafsnit NO9	21	68	10	1	108
Paraplegifunktionen N21	13	75	13	0	8
Paraplegifunktionen N22	19	75	6	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	55	3	0	38

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	45	45	10	0	31	7	125
Køn							
Mand	45	45	9	0	22	4	66
Kvinde	44	44	11	0	9	3	59
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	2
20-39 år	-	-	-	-	2	0	9
40-59 år	33	50	17	0	6	1	29
60-79 år	53	42	5	0	19	6	61
80- år	-	-	-	-	2	0	24
Skema udfyldt af							
Patienten	50	46	4	0	24	5	92
Pårørende	20	40	40	0	5	1	19
Modersmål							
Dansk	41	48	10	0	29	7	113
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	125
Planlagt	45	45	10	0	31	7	0
Afsnitsnavn							
Neurologisk sengeafsnit N2051	-	-	-	-	1	1	2
Neurologisk sengeafsnit NO9	-	-	-	-	1	2	108
Paraplegifunktionen N21	20	80	0	0	5	1	0
Paraplegifunktionen N22	38	46	15	0	13	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	27	9	0	11	2	15

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	53	6	2	176
Køn					
Mand	43	53	3	1	101
Kvinde	33	53	9	4	75
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	27	64	9	0	11
40-59 år	25	64	6	6	36
60-79 år	45	48	6	1	98
80- år	41	56	4	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	40	51	6	3	136
Pårørende	35	57	9	0	23
Modersmål					
Dansk	39	53	6	2	166
Ikke dansk	33	67	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	27	64	6	3	113
Planlagt	59	35	5	2	63
Afsnitsnavn					
Neurologisk sengeafsnit N2051	38	50	0	13	8
Neurologisk sengeafsnit NO9	27	63	8	2	106
Paraplegifunktionen N21	63	25	13	0	8
Paraplegifunktionen N22	65	35	0	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	41	3	3	37

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	29	40	16	16	45	18
Køn						
Mand	36	44	4	16	25	10
Kvinde	20	35	30	15	20	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	6
40-59 år	27	53	7	13	15	3
60-79 år	32	32	18	18	22	6
80- år	-	-	-	-	3	3
Skema udfyldt af						
Patienten	33	36	17	14	36	15
Pårørende	17	67	0	17	6	2
Modersmål						
Dansk	33	38	18	13	40	17
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	43	17	11	35	10
Planlagt	30	30	10	30	10	8
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	-	-	-	-	1	1
Neurologisk sengeafsnit NO9	26	42	19	13	31	10
Paraplegifunktionen N21	-	-	-	-	2	2
Paraplegifunktionen N22	-	-	-	-	3	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8	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	29	43	27	175
Køn				
Mand	33	46	22	101
Kvinde	24	41	35	74
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	18	45	36	11
40-59 år	31	39	31	36
60-79 år	27	51	23	97
80- år	37	30	33	27
Skema udfyldt af				
Patienten	30	43	27	135
Pårørende	30	35	35	23
Modersmål				
Dansk	29	43	28	165
Ikke dansk	33	50	17	6
Indlæggelsesform				
Akut	28	35	36	113
Planlagt	31	58	11	62
Afsnitsnavn				
Neurologisk sengeafsnit N2051	25	50	25	8
Neurologisk sengeafsnit NO9	31	30	38	105
Paraplegifunktionen N21	25	75	0	8
Paraplegifunktionen N22	18	76	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	57	14	37

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	26	46	28	135
Køn				
Mand	29	47	24	76
Kvinde	22	44	34	59
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	33	67	6
40-59 år	27	41	32	22
60-79 år	25	53	22	83
80- år	36	32	32	22
Skema udfyldt af				
Patienten	26	46	28	103
Pårørende	25	31	44	16
Modersmål				
Dansk	26	45	29	129
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	24	38	39	85
Planlagt	30	60	10	50
Afsnitsnavn				
Neurologisk sengeafsnit N2051	25	50	25	8
Neurologisk sengeafsnit NO9	26	33	41	73
Paraplegifunktionen N21	20	80	0	5
Paraplegifunktionen N22	17	75	8	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	57	14	37

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	54	42	2	1	92	3
Køn						
Mand	55	39	4	2	56	1
Kvinde	53	47	0	0	36	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	47	47	0	7	15	0
60-79 år	57	40	3	0	63	1
80- år	46	54	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	51	46	1	1	70	2
Pårørende	100	0	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	54	43	2	1	87	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	50	4	2	48	3
Planlagt	66	34	0	0	44	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	50	50	0	0	6	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	41	54	3	3	39	3
Paraplegifunktionen N21	60	40	0	0	5	0
Paraplegifunktionen N22	70	30	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	31	3	0	32	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	33	51	12	4	147	25
Køn						
Mand	37	50	11	2	84	15
Kvinde	27	52	14	6	63	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	25	38	38	0	8	3
40-59 år	27	50	17	7	30	5
60-79 år	37	49	11	2	83	13
80- år	27	64	5	5	22	4
Skema udfyldt af						
Patienten	31	51	15	3	109	24
Pårørende	30	57	0	13	23	1
Modersmål						
Dansk	33	50	13	4	138	24
Ikke dansk	40	60	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	24	53	17	6	90	20
Planlagt	46	47	5	2	57	5
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	13	75	13	0	8	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	24	54	18	4	79	23
Paraplegifunktionen N21	43	43	14	0	7	1
Paraplegifunktionen N22	44	50	6	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	41	3	8	37	1

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	79	20	176
Køn				
Mand	1	85	14	100
Kvinde	0	71	29	76
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	80	20	10
40-59 år	0	70	30	37
60-79 år	0	85	15	98
80- år	4	70	26	27
Skema udfyldt af				
Patienten	1	78	21	134
Pårørende	0	83	17	24
Modersmål				
Dansk	1	78	21	166
Ikke dansk	0	100	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	1	73	27	113
Planlagt	0	90	10	63
Afsnitsnavn				
Neurologisk sengeafsnit N2051	0	88	13	8
Neurologisk sengeafsnit NO9	1	73	26	105
Paraplegifunktionen N21	0	100	0	8
Paraplegifunktionen N22	0	88	12	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	84	16	38

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	2	75	23	142	36
Køn					
Mand	3	83	15	80	22
Kvinde	2	65	34	62	14
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	13	75	13	8	3
40-59 år	0	75	25	28	9
60-79 år	1	76	23	79	20
80- år	4	70	26	23	4
Skema udfyldt af					
Patienten	3	74	23	103	33
Pårørende	0	78	22	23	1
Modersmål					
Dansk	2	74	24	134	33
Ikke dansk	-	-	-	3	3
Indlæggelsesform					
Akut	3	69	28	90	25
Planlagt	0	85	15	52	11
Afsnitsnavn					
Neurologisk sengeafsnit N2051	0	88	13	8	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	4	66	30	82	25
Paraplegifunktionen N21	0	100	0	5	3
Paraplegifunktionen N22	0	73	27	11	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	36	2

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	56	28	11	5	177	5
Køn						
Mand	64	28	5	3	99	4
Kvinde	46	28	19	6	78	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	33	42	17	8	12	0
40-59 år	43	35	16	5	37	0
60-79 år	63	24	9	4	96	5
80- år	61	29	7	4	28	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	30	13	4	134	5
Pårørende	67	17	8	8	24	0
Modersmål						
Dansk	56	27	12	5	166	5
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	32	14	5	114	5
Planlagt	70	21	6	3	63	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	57	29	0	14	7	1
Neurologisk sengeafsnit NO9	50	32	14	5	107	4
Paraplegifunktionen N21	50	38	13	0	8	0
Paraplegifunktionen N22	76	12	12	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	24	5	5	38	0

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	64	27	5	4	172	8
Køn						
Mand	72	24	3	1	99	4
Kvinde	53	30	8	8	73	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	36	55	0	9	11	0
40-59 år	50	36	6	8	36	1
60-79 år	75	18	5	2	95	5
80- år	56	37	4	4	27	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	30	5	4	131	7
Pårørende	74	13	4	9	23	1
Modersmål						
Dansk	64	26	6	4	161	8
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	28	8	5	113	5
Planlagt	75	24	0	2	59	3
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	43	57	0	0	7	1
Neurologisk sengeafsnit NO9	59	29	7	6	104	6
Paraplegifunktionen N21	63	38	0	0	8	0
Paraplegifunktionen N22	87	13	0	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	18	5	3	38	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	26	43	22	9	171	10
Køn						
Mand	29	47	17	7	96	7
Kvinde	23	39	28	11	75	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	18	55	18	9	11	1
40-59 år	21	42	27	9	33	4
60-79 år	32	39	21	8	97	3
80- år	19	54	19	8	26	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	45	23	8	132	8
Pårørende	35	30	22	13	23	1
Modersmål						
Dansk	27	44	19	9	161	9
Ikke dansk	17	0	83	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	43	28	10	109	10
Planlagt	39	44	11	6	62	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	29	29	29	14	7	1
Neurologisk sengeafsnit NO9	18	45	27	10	103	8
Paraplegifunktionen N21	50	38	0	13	8	0
Paraplegifunktionen N22	47	41	12	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	14	8	36	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	42	38	8	12	163	17
Køn						
Mand	49	39	5	7	92	12
Kvinde	34	37	11	18	71	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	18	64	9	9	11	1
40-59 år	35	41	6	18	34	3
60-79 år	50	34	6	10	90	9
80- år	38	38	17	8	24	4
Skema udfyldt af						
Patienten	41	41	6	12	125	13
Pårørende	38	33	14	14	21	3
Modersmål						
Dansk	43	37	8	12	155	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Indlæggelsesform						
Akut	34	41	11	15	101	17
Planlagt	56	34	3	6	62	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	50	38	0	13	8	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	33	42	12	14	95	15
Paraplegifunktionen N21	50	50	0	0	8	0
Paraplegifunktionen N22	53	35	6	6	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	26	3	11	35	2

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	40	43	13	5	160	18
Køn						
Mand	47	43	9	1	91	12
Kvinde	30	42	17	10	69	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	17	67	17	0	12	0
40-59 år	32	45	16	6	31	6
60-79 år	45	39	11	4	89	8
80- år	46	42	13	0	24	4
Skema udfyldt af						
Patienten	39	43	13	5	122	14
Pårørende	33	48	10	10	21	3
Modersmål						
Dansk	40	42	12	5	151	16
Ikke dansk	40	60	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	34	42	16	8	102	15
Planlagt	50	43	7	0	58	3
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	25	38	38	0	8	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	34	43	16	7	95	14
Paraplegifunktionen N21	38	50	13	0	8	0
Paraplegifunktionen N22	50	50	0	0	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	37	3	3	35	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	176
Køn			
Mand	87	13	102
Kvinde	81	19	74
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	75	25	12
40-59 år	78	22	36
60-79 år	88	12	97
80- år	89	11	27
Skema udfyldt af			
Patienten	84	16	138
Pårørende	91	9	22
Modersmål			
Dansk	84	16	166
Ikke dansk	100	0	6
Indlæggelsesform			
Akut	82	18	114
Planlagt	90	10	62
Afsnitsnavn			
Neurologisk sengeafsnit N2051	86	14	7
Neurologisk sengeafsnit NO9	80	20	108
Paraplegifunktionen N21	100	0	8
Paraplegifunktionen N22	100	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	36

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	19	24	43	14	21	3
Køn						
Mand	27	18	55	0	11	2
Kvinde	10	30	30	30	10	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	0	50	33	17	6	0
60-79 år	22	11	67	0	9	2
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	18	24	41	18	17	2
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	20	20	45	15	20	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	11	22	50	17	18	1
Planlagt	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	-	-	-	-	1	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	17	22	50	11	18	2
Paraplegifunktionen N21	-	-	-	-	0	0
Paraplegifunktionen N22	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	68	13	10	9	161	14
Køn						
Mand	70	12	12	7	92	8
Kvinde	65	14	7	13	69	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	55	9	27	9	11	0
40-59 år	71	9	6	14	35	1
60-79 år	69	15	8	8	86	10
80- år	72	12	12	4	25	3
Skema udfyldt af						
Patienten	64	14	10	11	125	10
Pårørende	77	14	5	5	22	2
Modersmål						
Dansk	67	13	10	10	151	14
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	14	14	13	106	9
Planlagt	85	11	2	2	55	5
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	86	0	0	14	7	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	60	14	14	11	98	10
Paraplegifunktionen N21	75	13	13	0	8	0
Paraplegifunktionen N22	88	13	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	13	3	9	32	4

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	21	65	9	5	77	11	81
Køn							
Mand	25	69	4	2	48	7	43
Kvinde	14	59	17	10	29	4	38
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	1
20-39 år	22	44	33	0	9	0	2
40-59 år	12	71	12	6	17	2	16
60-79 år	26	66	3	5	38	5	49
80-år	20	70	0	10	10	4	13
Skema udfyldt af							
Patienten	21	66	11	2	56	7	67
Pårørende	17	58	8	17	12	3	8
Modersmål							
Dansk	21	63	10	6	71	10	78
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	13	67	15	6	48	8	53
Planlagt	34	62	0	3	29	3	28
Afsnitsnavn							
Neurologisk sengeafsnit N2051	20	80	0	0	5	1	1
Neurologisk sengeafsnit NO9	19	62	14	5	42	5	56
Paraplegifunktionen N21	-	-	-	-	4	0	4
Paraplegifunktionen N22	25	75	0	0	8	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	61	6	11	18	5	12

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	38	13	6	170
Køn					
Mand	47	42	8	3	100
Kvinde	37	31	20	11	70
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	45	27	27	0	11
40-59 år	33	39	22	6	36
60-79 år	48	36	8	7	95
80- år	36	48	12	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	42	38	13	6	130
Pårørende	50	32	5	14	22
Modersmål					
Dansk	44	36	13	6	159
Ikke dansk	50	50	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	32	43	17	8	111
Planlagt	64	27	5	3	59
Afsnitsnavn					
Neurologisk sengeafsnit N2051	29	29	29	14	7
Neurologisk sengeafsnit NO9	34	42	17	7	103
Paraplegifunktionen N21	63	38	0	0	8
Paraplegifunktionen N22	65	29	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	31	3	9	35

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	5	40	2	53	128	36
Køn						
Mand	5	48	4	42	73	24
Kvinde	4	29	0	67	55	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	9	36	0	55	11	1
40-59 år	0	36	7	57	28	5
60-79 år	5	40	2	54	65	24
80- år	10	48	0	43	21	5
Skema udfyldt af						
Patienten	5	40	3	52	96	30
Pårørende	6	24	0	71	17	4
Modersmål						
Dansk	5	39	2	54	121	35
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	5	28	1	66	83	24
Planlagt	4	62	4	29	45	12
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	0	100	0	0	8	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	4	27	1	68	75	22
Paraplegifunktionen N21	17	33	0	50	6	2
Paraplegifunktionen N22	0	55	9	36	11	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	54	4	36	28	7

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	13	83	4	0	54	3
Køn						
Mand	13	84	3	0	38	2
Kvinde	13	81	6	0	16	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	20	80	0	0	5	0
40-59 år	17	75	8	0	12	0
60-79 år	8	92	0	0	26	3
80- år	20	80	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	84	5	0	43	0
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	12	84	4	0	51	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	16	80	4	0	25	2
Planlagt	10	86	3	0	29	1
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	0	100	0	0	6	1
Neurologisk sengeafsnit NO9	19	76	5	0	21	2
Paraplegifunktionen N21	-	-	-	-	3	0
Paraplegifunktionen N22	14	71	14	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	88	0	0	17	0

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	32	53	12	3	159
Køn					
Mand	36	55	8	1	97
Kvinde	26	50	18	6	62
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	18	55	27	0	11
40-59 år	17	63	13	7	30
60-79 år	37	51	11	1	90
80- år	36	52	8	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	33	52	13	2	122
Pårørende	30	60	0	10	20
Modersmål					
Dansk	33	51	13	3	150
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	27	54	15	4	101
Planlagt	41	50	7	2	58
Afsnitsnavn					
Neurologisk sengeafsnit N2051	0	71	29	0	7
Neurologisk sengeafsnit NO9	29	54	14	3	93
Paraplegifunktionen N21	38	50	13	0	8
Paraplegifunktionen N22	44	50	6	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	49	6	6	35

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	32	50	14	5	171
Køn					
Mand	38	52	9	1	97
Kvinde	23	47	20	9	74
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	36	55	9	0	11
40-59 år	23	57	9	11	35
60-79 år	35	47	17	1	96
80- år	28	52	16	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	33	52	11	4	132
Pårørende	26	43	17	13	23
Modersmål					
Dansk	31	49	14	5	162
Ikke dansk	33	67	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	31	50	13	6	113
Planlagt	33	50	16	2	58
Afsnitsnavn					
Neurologisk sengeafsnit N2051	14	71	14	0	7
Neurologisk sengeafsnit NO9	30	51	13	6	103
Paraplegifunktionen N21	25	50	25	0	8
Paraplegifunktionen N22	31	50	19	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	41	14	5	37

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	31	47	12	10	86	16	71
Køn							
Mand	37	47	8	8	49	6	44
Kvinde	24	46	16	14	37	10	27
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	2
20-39 år	-	-	-	-	4	0	8
40-59 år	20	53	7	20	15	2	18
60-79 år	36	47	11	6	47	12	38
80- år	39	33	17	11	18	2	5
Skema udfyldt af							
Patienten	37	42	12	10	60	12	61
Pårørende	27	53	13	7	15	3	5
Modersmål							
Dansk	33	44	12	10	81	14	69
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	28	52	15	4	46	11	57
Planlagt	35	40	8	18	40	5	14
Afsnitsnavn							
Neurologisk sengeafsnit N2051	-	-	-	-	3	2	2
Neurologisk sengeafsnit NO9	30	49	16	5	37	9	58
Paraplegifunktionen N21	-	-	-	-	4	0	4
Paraplegifunktionen N22	31	46	8	15	13	2	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	41	7	14	29	3	5

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	22	58	13	7	95	77
Køn						
Mand	19	67	9	5	57	42
Kvinde	26	45	18	11	38	35
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	4
20-39 år	14	71	14	0	7	5
40-59 år	14	55	18	14	22	14
60-79 år	25	56	12	8	52	45
80- år	29	64	7	0	14	9
Skema udfyldt af						
Patienten	24	56	14	5	78	57
Pårørende	9	64	0	27	11	10
Modersmål						
Dansk	23	58	11	8	88	74
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Indlæggelsesform						
Akut	16	62	13	8	61	53
Planlagt	32	50	12	6	34	24
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	-	-	-	-	4	3
Neurologisk sengeafsnit NO9	18	59	16	7	56	50
Paraplegifunktionen N21	40	40	20	0	5	3
Paraplegifunktionen N22	25	63	13	0	8	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	59	0	9	22	13

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	48	18	22	12	145	26
Køn						
Mand	48	15	25	12	89	9
Kvinde	48	23	18	11	56	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	73	9	18	0	11	1
40-59 år	58	23	6	13	31	5
60-79 år	46	13	26	15	82	14
80- år	28	33	39	0	18	5
Skema udfyldt af						
Patienten	53	16	20	11	113	20
Pårørende	38	25	25	13	16	5
Modersmål						
Dansk	49	17	22	12	139	23
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Indlæggelsesform						
Akut	45	19	26	11	94	20
Planlagt	55	16	16	14	51	6
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	14	29	29	29	7	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	47	19	24	10	86	18
Paraplegifunktionen N21	71	14	14	0	7	1
Paraplegifunktionen N22	79	7	7	7	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	19	23	16	31	5

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	57	34	6	3	162	5
Køn						
Mand	65	30	3	1	92	3
Kvinde	46	39	10	6	70	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	27	64	9	0	11	0
40-59 år	47	41	6	6	34	0
60-79 år	63	29	6	2	86	5
80- år	59	33	7	0	27	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	35	6	3	124	4
Pårørende	57	30	9	4	23	0
Modersmål						
Dansk	58	32	6	3	154	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	47	41	8	5	105	4
Planlagt	75	21	4	0	57	1
Afsnitsnavn						
Neurologisk sengeafsnit N2051	83	17	0	0	6	0
Neurologisk sengeafsnit NO9	47	42	7	4	98	3
Paraplegifunktionen N21	63	38	0	0	8	0
Paraplegifunktionen N22	80	13	7	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	23	6	3	35	2




















Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Neurologisk Afdeling N, Viborg**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051	Samlet indtryk
1	Ventetid på Apopleksi Afdeling i Aarhus med lidt genoptræning.	Intet svar
2	Dem på det ene hospital ved ikke, hvad der foregår på det andet hospital.	Virkelig godt
5	Jeg blev direkte indlagt.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09	Samlet indtryk
1	Troede, at jeg skulle til ambulans undersøgelse. Endte med at være der i [flere] dage.	Virkelig dårligt
4	Da der var tale om akut hukommelsessvigt, var der intet forløb inden indlæggelsen. Vagtlægen indlagde mig.	Virkelig godt
5	Jeg blev indlagt akut.	Godt
6	Jeg fik en god behandling.	Virkelig godt
7	Jeg synes ikke jeg blev informeret godt nok, efter jeg er kommet hjem. Jeg skulle til samtale tre uger efter jeg var kommet hjem. Det kom jeg IKKE.	Virkelig godt
8	I forbindelse med ulykken er indlæggelsen jo nødvendig, men jeg mener, at jeg blev godt behandlet. Bare ærgerligt at man klippede mit tøj i stykker.	Godt
9	Patienten [har en sygdom og kan derfor] ikke huske noget.	Intet svar
11	Akut indlagt.	Godt
12	Akut indlagt.	Intet svar
14	Jeg var udsat for en ulykke [].	Godt
18	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
26	Blev indlagt akut.	Godt
27	Blev indlagt akut.	Godt
28	Overført fra andet sygehus [].	Godt
29	Jeg blev overført fra et andet sygehus.	Godt
30	Det gik meget hurtigt, og forløbet var rigtig godt.	Godt
32	Ulykke. Akutmodtagelsen. Indlæggelse på en afdeling. Overført til anden afdeling.	Virkelig godt
33	Blev indlagt akut.	Godt
39	Ingen information da jeg kom direkte fra Intensiv Afdeling.	Godt
41	Jeg blev fejlvisiteret til Akutklinikken i stedet for at blive akut indlagt.	Godt
42	Jeg blev overført fra andet hospital.	Godt
45	Indlæggelsen var ikke planlagt, foregik via 112.	Intet svar
46	Akut fra hjerteafdeling.	Godt
47	Der var IKKE tale om ventetid [].	Virkelig godt

	51	Indlagt akut. Jeg kan ikke selv huske noget []. [Pårørende] husker for mig. Blev tilbudt seng og mad []. Information om forløb og ventetid rigtig god.	Godt
	52	Blev indlagt akut på afdelingen.	Godt
	53	Ikke, til den indlæggelse, som blev aktuel. Men min læge forsøgte at få mig ind på en tilsvarende afdeling på et andet sygehus, som først ville give mig en tid en uge senere. Jeg havde brug for akut indlæggelse, da jeg var meget alvorlig syg. Havde hjernebetændelse.	Godt
	54	Lang ventetid.	Virkelig dårligt
	57	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	60	Overført fra andet sygehus.	Intet svar
	64	Blev indlagt akut.	Virkelig dårligt
	65	Jeg blev indlagt [en weekend]. En læge indskrev mig til undersøgelse for blodprop.	Dårligt
	66	Indlagt akut med ambulance.	Godt
	69	Overført fra andet sygehus.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Paraplegifunktionen N21	Samlet indtryk
	2	Bryder mig ikke om at skulle bo på værelse med en indlagt patient. Så skulle det være en alderssvarende [] person.	Dårligt
	3	Jeg blev indlagt fra andet sygehus.	Godt
	ID	Kommentarer - Paraplegifunktionen N22	Samlet indtryk
	9	Kaotisk.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Det var en behagelig oplevelse med varmt og omsorgsfuldt personale.	Godt
	3	Kom akut.	Godt
	4	Jeg blev indlagt på et hospital [i sommer] og overført til andet hospital [flere gange]. Opholdet på første hospital var præget af personalemangel og pladsmangel, det bedredes dog lidt, da min [pårørende] bad om at komme til at tale med en læge.	Virkelig godt
	5	Jeg fik intet at vide, min kone måtte selv forsøge at få oplysninger.	Dårligt
	8	Fra [det ene sygehus til et andet].	Godt
	11	Informationen blev udsat, fordi vi ventede på, hvor indlæggelse skulle ske.	Virkelig godt
	13	Overflyttet fra [andet sygehus].	Virkelig godt
	14	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus.	Virkelig godt
	16	Fra et sygehus til et andet sygehus til et tredje sygehus.	Virkelig godt
	17	Overflyttet fra andet hospital.	Virkelig godt
	18	Kom fra andet sygehus.	Virkelig godt
	19	Jeg blev sendt derop fra eget lægehus.	Godt
	22	Overflyttet fra andet hospital.	Godt
	23	Jeg blev overflyttet fra andet hospital.	Virkelig dårligt

Neurologisk Afdeling N, Viborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051	Modtagelsen
4	Ankom fra andet sygehus. Fik et undersøgelsesværelse udpeget. Ventede syv timer, før jeg efter egen henvendelse fik besked om, hvor jeg skulle være. Fik aldrig almindelig orientering om afdelingen.	Virkelig dårlig
ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09	Modtagelsen
1	Synes ikke, der blev undersøgt ordentligt. Havde de gjort det, havde jeg ikke ligget i [flere] dage til opbevaring, indtil lægerne havde tid. I øvrigt er det ikke i orden, at en læge står og tager sig i skridtet hvert andet minut.	God
8	Den var vist ok. Jeg var jo ulykkespatient.	God
11	Husker ikke.	Intet svar
19	Jeg blev taget godt imod af sygeplejerskerne, men der gik tid, inden jeg fik lov til at snakke med en læge.	God
20	Da jeg blev indlagt på afdelingen, havde personalet travlt. Med de havde stadig tid til at kigge ind til mig.	God
20	Da jeg blev indlagt på afdelingen, havde personalet travlt, men de havde stadig tid til at kigge ind til mig.	God
22	Intet personale at spørge, ingen læge til at hjælpe med at finde ud af, hvor patienten ligger.	Dårlig
29	Der var ingen fokus på den smertestillende medicin, jeg havde behov for. [Et par] timer efter jeg skulle have haft den, måtte jeg selv bede om den. Først her blev man opmærksom på dette.	God
31	Stresset personale, ingen ledelse, dårlig styrelse.	Dårlig
32	Husker det ikke tydeligt pga. kraftig hjernerystelse.	God
33	Super behandling af personalet.	Virkelig god
34	For meget ventetid.	God
35	Meget forvirrende. Jeg anede tit ej, hvad der foregik omkring mig.	Dårlig
38	Vi tror, den var god. Vi var der ikke, og [patienten] kan ikke selv fortælle det.	God
41	Fredag kl. 14 gik lægerne hjem. Resterende var en vagthavende, der ikke var helt "oppe i gear".	God
45	Da indlæggelsen var via 112, kan jeg ikke huske modtagelsen på sygehuset [om formiddagen], og heller den senere overførsel til sengeafdelingen. Jeg ved heller ikke, om jeg havde en kontaktperson. Var ikke inddraget i nogen beslutninger. Pårørende var ikke inddraget i beslutninger. Var indlagt til observation, for flere [] anfald, har været indlagt på afdelingen før, og der er ikke brug for særlig støtte for mig fra personalets side, men det er betryggende at være på afdelingen, og personalet er kompetente til deres fag. Indlagt til observation og derfor er der ikke nogen forventninger. Blev tilset og talte kort med en læge, inden jeg skulle hjem. Han var meget tillidsvækkende og behagelig at tale med. Fik ikke særlig mange informationer, men jeg bad jo heller ikke om nogen, da jeg havde været indlagt på afdelingen før, og følte mig tryk der.	Intet svar
47	Jeg blev modtaget af et gruppeorienteret personale, der virkelig ville hjælpe mig.	Virkelig god
50	Det er lidt træls at skulle på en undersøgelsesstue og så vente længe på, at sygeplejersken har tid til at tage imod en... Selvom vi godt ved, at det er vilkårene.	Intet svar
51	Travlhed, men god. Ventetid. God information om ventetid.	God

✎ 53	Selve modtagelsen af mig, har jeg fået oplyst af min pårørende, var ok. Men der var stort set ingen omsorg eller information til min pårørende, som var meget ulykkelig over, at jeg pludselig havde mistet både hukommelse og orienteringssans, og desuden var meget dårlig.	Dårlig
✎ 54	Forvirring. Ingen kontakt. Lå der bare og havde det rigtig skidt i et rum uden luft og vinduer.	Virkelig dårlig
✎ 56	Jeg fik et stykke papir med kontaktlæges navn. Efter flere ganges spørgen fik jeg at vide, at lægen ikke arbejder på Viborg Sygehus mere. Vi fik at vide, at systemet ikke virkede, men det var ordre oppefra, der forlangte det, men afdelingen kunne ikke efterkomme det.	God
✎ 60	Overbelagt. Lidt personale til mange patienter. Seng blev flyttet [mange] gange på [få] døgn!	God
✎ 61	Jeg var kun ved bevidsthed indimellem.	God
✎ 62	Min mor lå i tre timer på en undersøgelsesstue [med] lidt plads og stærkt lys, der ikke kunne dæmpes.	God
✎ 63	Meget forvirret læge. Hans telefon ringede konstant, og han gik! Han ændrede flere gange på, hvad han mente, der skulle ske.	God
✎ 65	Det bar meget præg af, at det var [weekend], de få var meget forjagede.	Dårlig
✎ 69	Venlig modtagelse af personalet.	Virkelig god
✎ 70	Alt for lang ventetid på undersøgelse og overførsel til almindelig stue.	Dårlig
ID	Kommentarer - Paraplegifunktionen N22	Modtagelsen
✎ 1	Jeg havde i samråd med kontaktsygeplejersken fundet ud af, at jeg kunne bo på patienthotellet, og så deltage i behandling på sengeafdelingen.	Virkelig god
✎ 4	Meget søde og venlige ved modtagelsen.	Virkelig god
✎ 7	Jeg er blevet modtaget med et knus og et velkommen, "rart at se dig igen".	Virkelig god
✎ 9	Alle var venlige og hjælpsomme.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
✎ 1	De tog sig godt af mig.	God
✎ 5	Jeg var specielt glad for samtalen med lægen.	God
✎ 6	Oplevede kun venlighed og hjælpsomhed.	Virkelig god
✎ 7	Dårligt: Overflytte fra andre sygehuse. Godt: Nye indlæggelser.	Intet svar
✎ 8	Stuen var mørk uden vinduer. Men var meget overbelagt af patienter.	Virkelig god
✎ 18	Utrolig flink og venlig.	Virkelig god
✎ 23	Sygeplejersken var rigtig sur, og da lægen kom, virkede han stresset og rigtig forvirret. Følte, at de ikke havde styr over noget.	Virkelig dårlig

Neurologisk Afdeling N, Viborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051	Fejlhåndtering
1	Havde meget ondt i otte dage, før jeg blev sendt tilbage til andet sygehus. Det var for længe.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09	Fejlhåndtering
1	Jeg oplevede ar på min dropfod og en pludselig mistanke om [særlig sygdom], så jeg pludselig skulle have rygmarsprøve og en scanning. Efter tre dage var der stadig intet svar. Læge NN spørger, om jeg har siddet med benene over kors. Ja, det har jeg. Fint. Tag hjem og kom til en samtale om to måneder. NN's arrogante svar og holdning om, at hvis jeg var bange for en rygmarsprøve, kunne jeg jo bare lade være. Han var egentlig ret ligeglad. Der var nogle enkelte fra personalet, som var fantastiske til at forstå, at jeg var blevet godt bange. Men ellers var opholdet en skændsel.	Intet svar
12	Utroligt rod i medicin! Modtagende læge i modtagelsen fik min medbragte medicinliste, som så forsvandt. Jeg OPLYSTE, at jeg medbragte min færdigpakkede (hjemmefra) medicin i dispenserere, MEN blev overrakt - FEM GANGE - nypakket medicin fra jeres apotek. Ved jeres ajourføring af medicinliste opstod almindelig regnefejl.	Dårligt
14	Nyt drop/mad, men fik det dårligere og dårligere. Fandt ud af, at det var fordi, der var lukket.	Godt
18	At MR-scanner ikke kunne bruges i weekend. Kunne min blodprop være opløst?	Intet svar
25	Udskrivning dag to. Efter [scanning], som viste blødning i hovedet, blev jeg udskrevet med besked til [min pårørende] om, at hun skulle kontrollere mig hver anden time (blodtryk almen tilstand m.v.).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Lægen læser ikke i en andens notater og forslag. Manglende styring og overblik.	Dårligt
35	Jeg klagede over, at mine hæle var røde og ville gerne smøres. Det havde de ikke tid til. Få dage efter fik jeg et tryksår på [den ene fod].	Virkelig dårligt
38	Vi synes, det har været en dårlig oplevelse at have [vores pårørende] indlagt. Vi synes ikke, han har fået den hjælp, han havde brug for. Han har bl.a. flere gange ligget og været våd uden at blive skiftet. Patienten [] har ikke selv kunnet bede om hjælp. Vi synes, der er blevet gjort for lidt mht. genoptræning og talepædagog. Kontaktbogen er blevet alt for lidt brugt. Flere gange har vi fået upassende svar fra personalet.	Intet svar
39	Blev tilbudt piller om [dagen], som jeg havde fået aftenen i forvejen. Godt, at jeg selv var der.	Godt
41	Fejlvisiteret.	Godt
43	Hændelig fejlmedicinering. Indlagt igen. Personalet undskyldte.	Virkelig godt
53	Der skulle have været lagt en [] venflon [] i forbindelse med CT af hjernen. Dette blev ikke gjort, selvom min [pårørende] gjorde opmærksom herpå. Resulterede i, at de på Radiologisk Afdeling forsøgte at give kontrasten gennem den [forkerte] venflon, jeg havde liggende, hvilket resulterede i at kontrasten løb [forkert]. Efter denne undersøgelse skulle jeg holde pause med [behandling], (som jeg fik for [sygdom]), indtil der var fremkommet et [resultat], som viste at nyrefunktion var ok. Dette opdagede min [pårørende], at jeg alligevel fik udleveret. Og dette gentog sig næste morgen. Ofte fik jeg først min antivirus medicin med mange timers forsinkelse. Skulle have den [flere gange i døgn].	Dårligt
56	Det var kun social- og sundhedshjælper (nogle af dem), der viste forståelse og menneskelig omsorg. De informationer, jeg fik, var meget forskellige og direkte usande. Lægerne havde alle (ti forskellige på 14 dage) forskellige diagnoser, og var meget uenige om behandlingen. Fejl: Forkert dosis medicin tre gange på [knap tre uger]. Som følge af uvidenhed om min situation tog en læge hårdt om mit håndled, der udløste ekstrem smerte.	Dårligt
57	En dame, som ikke kunne svare for sig, fik sat drop i hånden i stedet for mig, da jeg var på	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling N, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051	Samlet indtryk
1	Der har ikke været nok behandling i det team, der har taget sig af mig. Ikke en gang én fysioterapeutisk behandling hver dag, og ergoterapien var der ikke ressourcer til.	Intet svar
	ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09	Samlet indtryk
8	Jeg blev sendt hjem, uden at der var planlagt hjælp til mig og kontaktpersonen med direkte forbindelse. Jeg kunne godt have brugt en fast aftale.	Godt
19	Dårlig besked fra lægerne, hvilket skabte frustration. Misvisende besked i forhold til laboratorieprøve. Lægerne havde for travlt. De havde ikke tid til at sætte sig og give ordentlig besked i forhold til sygdom og behandling på N09.	Dårligt
22	Dårlig pasning og for meget medicin (doping). Bange og utryg.	Virkelig dårligt
25	Efter første indlæggelse blev jeg akut indlagt [et stykke tid efter] grundet resultat fra en MR-scanning, der viste [særlig tilstand]. Blev samme dag overført til andet sygehus med henblik på operation. Næste formiddag tilbage til første sygehus uden operation. [Min tilstand skønnes at blive forbedret].	Godt
28	Jeg kunne lige så godt være blevet på andet sygehus.	Godt
35	Personalet krænkede ens blufærdighed og hørte ikke efter, hvad man bad dem om. Når man viderebragte en information om f.eks. en undersøgelse, troede de ikke på en. Personalet virkede meget inkompetente. Jeg hadede at være der og tabte mig flere kilo.	Virkelig dårligt
37	Overordnet er jeg rigtig godt tilfreds med hele forløbet. Mine eneste kritikpunkter er: 1) Jeg så ikke den samme læge to gange. 2) Derfor måtte jeg fortælle min historie på ny hver gang. Lægen kunne have læst min journal, inden han kom.	Godt
38	Vi mener, at der har været alt for lidt kontakt til de pårørende. Alt for lidt information.	Intet svar
48	Utrolig flinkt personale.	Virkelig godt
51	Ventetid på svar fra Aarhus Kommunehospital angående indlæggelse for samme sygdom nogle dage inden.	Godt
53	Lægerne var meget hurtige til at få et dækkende udredningsforløb ordineret. Men der var mange forskellige læger, der i høj grad ikke var enige, men heldigvis fik den rigtige læge sit behandlingsforslag iværksat. Og efter få dages behandling begyndte jeg at vide, hvor jeg var osv.	Godt
54	Virkede som spredt fægtning uden mål. Ingen hjælp til, hvad jeg egentlig fejler. Blev bare sendt hjem.	Virkelig dårligt
56	Jeg ventede otte dage på en MR-scanning. Hvis jeg havde fået den akut, kunne det have forkortet mit ophold med ca. en uge. Dårlig eller faktisk ingen kommunikation mellem afdelingerne [].	Virkelig dårligt
59	Jeg er ovenud tilfreds med hele behandlingsforløbet. Bortset fra, at jeg var lidt forvirret omkring omtalte Pacemaker.	Godt
60	Scanning [] måtte ikke foregå på andet sygehus, selvom der var sat plads af. Det skete [nogle] døgn efter i Viborg. Mere forklaring om eventuelle medicinbivirkninger, og at der findes andre slags.	Intet svar
63	En læge fortalte, at jeg skulle igennem flere undersøgelser, da [komplikation opstod]. Den næste læge aflyste det hele og udskrev mig uden at undersøge noget.	Virkelig dårligt

✎	64 Vi fik en dårlig afslutning.	Virkelig dårligt
ID Kommentarer - Paraplegifunktionen N22		Samlet indtryk
✎	5 Alt for lidt genoptræning.	Dårligt
✎	9 Skuffet over fingrene, som ikke bliver bedre. Problemer med at håndtere spiseredskaber. Finmotorikken er elendig. Ergoterapien i Sæby er elendig, virker uengageret. Patienten er nede i et sort hul.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	5 Sygeplejepersonale virkede ikke fagligt kompetente, f.eks. blev jeg flyttet til den mørkeste og mindste plads på en stue, selvom jeg havde/har en depression. Dette skete uden, at det blev drøftet med mig eller min kone. Ved måltiderne var jeg overladt til mig selv, så jeg ikke fik mad nok.	Dårligt
✎	8 Måske i nogen grad, men ok.	Godt
✎	15 Jeg havde hele tiden selv opfattelsen af, at det gik den rigtige vej :-)	Virkelig godt
✎	23 Virkelig dårligt, føler mig svigtet af sygehuset. De gjorde intet godt for mig, tværtimod! Der var ingen læger, som var til at forstå. [].	Virkelig dårligt

Neurologisk Afdeling N, Viborg

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






ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051	Samlet indtryk
5	Var bedre på det ene hospital end på det andet hospital.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09	Samlet indtryk
1	Personalet var støttende, når de var der. Jeg så dem sjældent, men især en natsygeplejerske var utrolig sød til at forklare og trøste.	Virkelig dårligt
6	Jeg fik ingen skriftlig information.	Virkelig godt
8	Jeg kunne godt have brugt et planlægningsmøde, når jeg kom hjem igen. Et møde med nogen, der kunne hjælpe mig over hændelsen, bare få snakket ud. "Jeg ved, det ville have betydet meget, kan jeg se nu". Opfølgning af personer, mange er jo alene.	Godt
14	Jeg følte nogle gange ikke, at sygeplejersken var helt så produktiv, som min chef ønsker mig.	Godt
15	Det personale, som forestod scanningen og efterfølgende information til mig, var svære at forstå.	Godt
18	Sygeplejerske var virkelig omsorgsfulde. Læger havde travlt, hvilket kunne påvirke informationsniveauet.	Virkelig godt
22	Telefonsamtalerne var venlige og med god orientering, men ikke særlig venlig når jeg er på stedet.	Virkelig dårligt
23	Jeg ville gerne have vidst, hvad hjerneproblemer og hjerneblødninger helt konkret medførte i det videre forløb.	Godt
35	Modstridende og flere gange med for kort varsel.	Virkelig dårligt
40	Lidt for mange faglige udtryk, som kunne være svære at forstå.	Virkelig godt
44	Det fungerede ok, og personalet var søde og rare. Og gode til uddybende forklaringer, så tingene kunne forstås.	Godt
45	Ingen information, for [] indlagt til observation. Kendte godt proceduren fra tidligere indlæggelser.	Intet svar
46	Fint forløb. Venligt og kompetent personale.	Godt
51	Lidt forskellig information afhængig af, hvilken læge der kom. Manglede måske lidt mere konkret om fremtid.	Godt
53	Hverken jeg eller min pårørende blev informeret om, hvilke undersøgelser der blev besluttet, jeg skulle have lavet eller hvorfor. Vi fik kun lidt at vide, når vi spurgte. Først efter [adskillige] dages indlæggelse fandt vi ud af, at man kunne bede om en lægesamtale. Det gjorde vi så, og havde da en rigtig god snak med en læge NN.	Godt
54	Informationer holdt ikke sammen, orienteringen fra læge NN særdeles dårlig.	Virkelig dårligt
56	I løbet af 19 dage har jeg set og hørt meget. Mine medpatienter, der ikke kan tage til genmæle eller spørge ind til forløbet, er virkelig "lost". De bliver behandlet dårligt, der sker mange fejl med medicin og "hov en patient fik lagt et drop, hun havde et, og det var en anden patient, der skulle havde det". Det er skræmmende at være vidne til.	Virkelig dårligt
58	God information.	Virkelig godt
60	Kontakt med læger var virkelig god (to læger - en gang hver).	Intet svar

✎	62	Det ville være rart med noget skriftlig information. Især da patientens korttidshukommelse var væsentlig nedsat.	Dårligt
✎	63	Det hele følte som noget, der sker i en sjov film. Heldigvis var det vist kun tale om, at det kunne være en lille blodprop. Ellers er det ikke sikkert, at jeg kunne udfylde de her papirer :)	Virkelig dårligt
✎	64	Man skulle tit gå hen og spørge, hvad der skulle ske. Vi spurgte om, hvem der var vores sygeplejerske, og da vi så spurgte hende: "Jeg har ikke jer som patient. Nåh, joh. Det har jeg da også!". Det er ikke godt nok!	Virkelig dårligt
✎	69	Meget tilfreds med opholdet på Viborg Sygehus.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Paraplegifunktionen N22	Samlet indtryk
✎	1	Det var anden gang, jeg havde et ophold på [nogle] uger. Jeg håber meget på at få lov til at komme igen i 2012. Det er et fantastisk sted med varme hænder over alt i personalet. Lige fra læge, kontaktsygeplejerske og hotelpersonale. Det giver så meget, både fysisk og psykisk [].	Virkelig godt
✎	4	Vi måtte selv bede om skriftlig information samt journaler m.m.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	8	Nej, den var god.	Godt
✎	16	Kun ønsket om en pjece om apopleksi. Og gerne den gode seddel med oplysninger om, hvad højre side giver af problemer og venstre side. Kun til den gældende skade, naturligvis.	Virkelig godt
✎	19	Der blev lovet den ene undersøgelse den og den dag. Nu er jeg kommet hjem og skal til Aarhus [først i det nye år]. Aner ikke, hvad jeg har fejlet, da der er stor uenighed mellem lægerne. Det er meget forvirrende som patient.	Godt
✎	21	Personalet bør lytte til patienten og ikke være nedladende.	Virkelig dårligt
✎	23	Hver gang jeg spurgte om noget, fik jeg hele tiden at vide, at jeg skulle snakke med en anden, og at personen ville give den anden besked. Men der kom aldrig nogen - selvom jeg havde kaldt.	Virkelig dårligt

Neurologisk Afdeling N, Viborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09	Samlet indtryk
2	Nej, men til mit ophold på Viborg Sygehus kan der generelt siges, at i 2011 børe der være mulighed for at patienterne kan gå på et trådløst Internet for patienter.	Godt
5	Alt fungerede perfekt.	Godt
8	Man kunne godt have sørget for, at der var nogen, der ville være hos mig. En der kom og snakkede mine problemer med mig, inden jeg blev udskrevet. Det var jo en ulykke, jeg var indlagt for.	Godt
13	Jeg var indlagt under 24 timer på afdelingen. Udskrevet, indstillet til scanning []. Har ikke hørt fra dem siden. Ellers har jeg altid været tilfreds med sygehuset.	Intet svar
16	Holdt op med at ryge.	Virkelig godt
19	Blev IKKE udskrevet fra [afdelingen], men blev overflyttet til medicinsk afdeling.	Dårligt
20	Jeg blev sendt hjem uden at finde ud af, hvad jeg fejler. Det eneste, jeg ved, er de to ting, jeg ikke fejler []. Er stadig ikke rask, men har stadig samme smerter og symptomer, som jeg blev indlagt med.	Dårligt
20	Jeg blev sendt hjem uden at finde ud af, hvad jeg fejler. Det eneste, jeg ved, er to ting jeg ikke fejler, og det er blodprop og migræne, det fejler jeg ikke. Men er stadig ikke rask, har samme smerter og symptomer, som da jeg kom ind.	Dårligt
22	Tryghed ved at komme hjem.	Virkelig dårligt
24	Savner en opfølgning efter en måned, hvor jeg fik en gennemgang af, hvad der skete, og hvad jeg bør gøre nu!	Godt
26	Jeg fik en meget dårlig forklaring af den udskrivende læge, det var under al kritik. Arrogant opførsel.	Godt
28	Jeg blev udskrevet med et drop i [håndleddet], men jeg kunne uden problemer selv fjerne det.	Godt
31	Jeg fik udfyldt to forsikringspapirer, kritisk sygdom og papir til arbejdsskadestyrelsen, som læge NN ikke fik sendt ind, inden [vedkommende] evt. stoppede. De var åbenbart heller ikke blevet scannet ind.	Dårligt
32	Blev sendt hjem på orlov, så jeg var meget tryk ved at komme hjem.	Virkelig godt
35	Jeg var MEGET glad for at komme derfra!	Virkelig dårligt
35	Ikke andet end at jeg var glad for at komme fra Viborg Sygehus. Det er det værste sted, jeg nogensinde har været!	Virkelig dårligt
36	Jeg fik en overmåde fin behandling, både af læge og sygeplejersker. En meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
38	Vi fik først at vide aftenen før, at [vores pårørende] skulle flyttes til et andet sygehus. Samt udleveret en lang liste som skulle være der næste formiddag. (Liste over de ting han skulle have med). (Virkelig dårlig information).	Intet svar
45	I modsætning til tidligere oplevelser var jeg fuldstændig tryk ved at skulle hjem, da jeg denne gang var indlagt til observation. Jeg var tryk ved afdelingen. Da der var gået tre dage, og der intet yderligere var sket, følte jeg mig tryk ved hjemsendelse. Er overhovedet ikke i tvivl om min livsstil, hverken vedr. ernæring, går til gymnastik. Ryger eller drikker overhovedet ikke.	Intet svar
47	Dygtighed, gruppeorienteret personale. Var imponeret over enkelte elever, som virkelig var med professionelt tilsnit.	Virkelig godt

-  53 Blev udskrevet [i weekenden] sidst på formiddagen med en recept i hånden. Nåede netop omkring apoteket, før de lukkede. De havde ikke den medicin, jeg skulle have, men fandt en anden løsning i en anden styrke, som jeg så skulle tilpasse den dosering, jeg skulle have. Godt
-  54 Mangler stadig opfølgning om hvad jeg fejler. Jeg er stadig ikke rask. Virkelig dårligt
-  56 Utryghed ved udskrivelsen kom sig af, at jeg følte, at de brugte mig som forsøgsperson mht. medicin. Så fik jeg noget, så tog de det væk. Jeg havde bivirkninger, og ingen vidste af hvad. Jeg følte mig smidt ud. Jeg sov i fire døgn efter, at jeg var kommet hjem. Jeg var følelsesløs i det meste af kroppen, og selv blæren var påvirket. Det var bivirkninger efter medicinen. Virkelig dårligt
-  60 Mangler oplysning om, hvornår kontrol (tre måneder efter) indkaldelse hvordan/af hvem. Intet svar
-  64 Læge NN sagde, at vi skulle videre i ambulatoriet. Da vi så skulle udskrives, bestemte en anden læge, at det skulle vi ikke. []. Kunne vores datter ikke passe sin skole, måtte hun sygemeldes. Så fik vi en tid [nogle måneder senere], hvor vi kunne ringe til en sygeplejerske. Da vi bad om en journaludskrift, blev der skrevet noget andet der. Virkelig dårligt





ID Kommentarer - Paraplegifunktionen N21

Samlet indtryk

-  1 Jeg havde et virkeligt godt samarbejde med diætisten. Godt










ID Kommentarer - Paraplegifunktionen N22

Samlet indtryk

-  3 Afdelingen har sendt alle informationer til kommunen vedr. genoptræning, men kommunen har ikke brugt dem. Det har hele tiden været vigtigt at fastholde kommunen i alle punkter, som var beskrevet i behandlingsplanen fra afdelingen. Virkelig godt
-  5 Indrapporteret medicinliste fra afdelingen var fejlagtig. Dårligt
-  8 Jeg fik at vide, at jeg til enhver tid er velkommen til at søge oplysninger. Virkelig godt
-  9 Sendt hjem for tidligt. Min kommune var slet ikke parat til at genoptræne mig. Jeg føler ikke, at de har trukket på jeres ekspertise. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  1 Jeg er holdt op med at ryge efterfølgende, da jeg ikke havde mulighed for det, mens jeg var indlagt. Godt
-  2 Manglede træning i kommunen. Først efter tre uger. Godt
-  5 Jeg ville hjem/ønskede ikke at være så langt hjemmefra. Ønskede ikke at være indlagt i Skive. Manglede daglig kontakt til pårørende. Følte det var et fængsel, da jeg ikke måtte forlade afdelingen. Dårligt
-  8 Jeg syntes, der manglede lidt stuegang. Jeg følte lidt, at nu var jeg udskrevet, så kunne [jeg] sige farvel og gå. Godt
-  12 Det havde været bedre, hvis min mand havde været i behandling med medicin mod depression. Der gik for lang tid inden, vi fik en tid hos egen læge og medicinen virkede. Det var ca. 14 dage med angst og uro, især om natten. Virkelig godt
-  16 Ønskeligt med visitator med ved udskrivelsesmødet. (Kan give præcise svar for de kommunale tilbud.) Virkelig godt
-  19 Personalet er 100 procent ok. Men ville gerne kunne stole på, hvad der var blevet lovet angående undersøgelser fremover, for de skulle foretages ca. senest tre uger efter. Godt
-  21 Jeg blev ikke udskrevet fra Neurologisk afdeling. Virkelig dårligt
-  23 Hjælpemidler har jeg selv købt, fordi jeg ikke måtte få nogle med til et andet sygehus. Sygeplejersken sagde, sådan var reglerne, hvilket de IKKE er. Virkelig dårligt

Neurologisk Afdeling N, Viborg

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

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N2051	Samlet indtryk
3	Ensengsstuer ville være ønskeligt.	Virkelig godt
5	De kunne inddrage patienterne noget mere i de daglige gøremål.	Godt
ID Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09		Samlet indtryk
1	Være mere opmærksomme på patienternes behov for kontakt. Faktisk var afdelingens personale venligt og imødekommende, vi så dem bare sjældent.	Virkelig dårligt
2	Til mit ophold på Viborg Sygehus kan der generelt siges, at i 2011 bør der være mulighed for, at patienterne kan gå på et trådløst internet for patienter.	Godt
3	Jeg lå på stue med en patient, der skulle have hjælp til alt. Det var meget belastende. Der var aldrig ro.	Godt
5	Ros til et sygehus, men ingen klager over andet sygehus.	Godt
6	En lille kritik: Under de to samtaler, hvor læge NN var til stede, oplevede jeg, at det var kaotisk med de tre personer [] med den megen støj omkring, hvad der skulle ske med mig. Jeg ville gerne selv snakke mere med læge NN. Det var svært på grund af, at de overtog det hele. De KUNNE VENTE MED DENNE SNAK til et særlig møde og så orientere mig.	Virkelig godt
10	Gruppearbejde, så en stue har samme kontaktperson.	Dårligt
12	Undskyld mine negative svar, men medicinrodet, synes jeg, er alvorligt.	Intet svar
17	Være mere om patienterne og ikke sniksnakke med hinanden i spisestuen og på gangen. [De bør] bruge mere tid på oplysninger til patienten og pårørende, virker ikke altid beroligende.	Dårligt
18	Evt. pladsmangler.	Virkelig godt
19	Lægerne skal give sig tid til patienterne.	Dårligt
21	Indtryk: Manglende personale. Manglende læger.	Intet svar
22	Være mere opmærksom på hjerneskadede, der [har problemer med kommunikation] og som pludselig får en lammelse. Mangel på hjælp til at spise og gå på toilet. Dette må man selv finde ud af. Det var meget dårligt.	Virkelig dårligt
23	Toiletforhold: Mænd og kvinder adskilt. Badeforhold ikke særlig gode (ingen stedet at lægge sit tøj, dårligt).	Godt
24	Det er synd, at der ikke er mere tid til hver enkelt patient under indlæggelse.	Godt
26	Jeg kan ikke forstå, at patienter skal ligge i deres eget tøj. Jeg blev indlagt akut og ville gerne have noget rent på. Sygeplejerskerne på afdelingen var søde. Jeg skulle have en [] tid efter MR-scanning. Nu [over en måned] efter har jeg endnu ikke fået det.	Godt
31	Bedre ledelse, styring.	Dårligt
32	Genoptræningen, som blev sendt til kommunen, var rigtig godt udarbejdet. Rigtig god behandling/træning af fysioterapeut og ergoterapeut.	Virkelig godt
35	Være mere omsorgsfuld og sætte sig i patientens sted og ikke være så nedværdigende.	Virkelig dårligt
35	Respektér folk noget mere og ikke være så nedværdigende overfor patienter og pårørende. Kunne godt være mere omsorgsfulde.	Virkelig dårligt

- 38 Noget af personalet var ikke kompetent til at tage sig af [handicappede] patienter. Få var gode til at tage sig af/tale til patienter/pårørende. Intet svar
- 44 Havde, da det var en akut indlæggelse, ikke fået min jakke med og ønskede at låne en morgenkåbe på afdelingen til erstatning for den glemte jakke. Dette ønske kunne opfyldes []. Godt
- 45 Virkelig god afdeling at være indlagt på, dejlig rolig atmosfære. Henvendte mig ikke, men havde jeg gjort det, ved jeg fra tidligere, at jeg kunne få den hjælp jeg behøvede. Sengestuen var god, men det var da også fordi det var en to sengs stue. Jeg har tidligere ligget på en flersengsstue og det er ganske ubehageligt, da man, når man har epilepsi har brug for en god nats søvn uden forstyrrelser. Spiseafdelingen er helt i top, det er rart, at man selv, hvis man kan, kan gå hen for at spise. Man føler også, at man har lidt socialt, mens man er indlagt og spiseafdelingen fungerer virkelig godt. Rengøringen er fin. God og tryk afdeling, både sengeafdeling og ambulatorium, som jeg virkelig håber på forbliver i Viborg. Intet svar
- 47 Smil, venlighed. (Jeg takker for god behandling!) Virkelig godt
- 49 Personalet var meget imødekommende og rare. Virkelig godt
- 50 Det er lidt ærgerligt at føle sig gemt på en undersøgelsesstue, når man kommer på afsnittet og skal vente længe på, at en sygeplejerske har tid til at tage imod en, når man kommer fra modtagelsen. Vi ved godt, at det er vilkårene, men det er ikke specielt rart. Godt
- 51 Lå på en VARM stue UDEN vindue. Dette var ikke så godt, når man har kvalme og ikke er orienteret om tid og sted (skyldes sikkert pladsproblemer). Godt
- 53 Hurtig og relevant udredning og behandling. Dog ville det have været en god ide, hvis den samme læge havde tilset mig mere end én gang i stedet for, at der kom en ny hver dag. Med hensyn til pleje og omsorg, har denne del været særdeles utilfredsstillende. Vi så faktisk kun plejepersonale, når de kom med medicin. Observationen kunne ligge på et meget lille sted. [En pårørende] var ved min side [de fleste timer i døgn] de første fem til seks dage. Men det var ikke kun derfor. Det samme gjorde sig gældende for de andre medpatienter på stuen. De var alle vældigt søde og også hjælpsomme, hvis jeg henvendte mig om noget specifikt. Jeg tror, at de er alt for få til afdelingens opgaver, og megen tid går tilsyneladende med påkrævet dokumentation. Godt
- 54 Jeg har været indlagt mange gange [på flere hospitaler]. Der kunne personalet inklusiv læge NN lære noget. De har en travl hverdag, men har TID og er imødekommende. Jeg vurderer jeres afdeling som en af de dårligst fungerende, jeg længe har set. Og jeg håber snart, I får et bedre klima hos jer! Måske nogle friske kræfter og højere NORMERING. Virkelig dårligt
- 54 Være mere glade og positive. Jeg mødte én fantastisk personale, resten skulle have et kursus. De skulle have mindre travlt og lægge besværlige patienter på enestue, vi andre kunne ikke sove. Virkelig dårligt
- 55 Har altid fået en virkelig god behandling på Viborg Sygehus. Virkelig godt
- 56 De læger [] på N09 Viborg burde finde sig et andet job. Og så ville det være passende, at de også var til at forstå. Jeg vil, om muligt, søge andre steder hen, hvis jeg skulle få behov for det. Jeg lå i det samme sengelinned i [ca. tre uger], måske det er lidt i overkanten. Ledelsen på afdelingen fralægger sig alt ansvar og siger, at hver enkelt læge selv har det. Virkelig dårligt
- 60 Fortælle hvornår en eventuel behandling sættes i gang. Virker ellers som om, det er glemt. Mere personale. Afdelingen virker betydeligt mere stresset end på andet hospital. Intet svar
- 61 Jeg synes, der generelt er blevet udvist venlighed, hjælpsomhed og tid til spørgsmål fra mig []. Virkelig godt
- 63 Have styr på, hvilke patienter der er indlagt! Virkelig dårligt
- 64 Jeg synes, at det er forkert, at man har kontakt med syv forskellige læger på en lille uge. Den sidste læge NN kunne vi bestemt godt have undværet at få kendskab til! Virkelig dårligt
- 65 Det ville være gavnligt med noget veltillavet mad, der blev serveret med glæde. Mere grønt, ligeledes til morgenmad. Det er virkelig afspisning. Ingen hygge omkring det at spise sammen. Dårligt
- 66 Som patient med voldsom hovedpine, der ikke tåler høje lyde og stærkt lys, så er det dybt frustrerende at skulle være indlagt på to- eller firesengsstuer, hvor der aldrig er ro. Her burde Godt









Bilag 5

	det være muligt at være alene. Gerne i et rum uden vinduer og langt væk fra hovedaktiviteterne.	
67	[Patienten] husker intet fra sin indlæggelse, men var glad og tilfreds under opholdet.	Intet svar
69	Alt i alt en positiv oplevelse at være indlagt på Viborg Sygehus.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Paraplegifunktionen N21	Samlet indtryk
1	Jeg oplever, at personalet er presset til bristepunktet, men at de forsøger af alt magt at få tingene til at hænge sammen.	Godt
2	Jeg synes, der er dårligt, at hverken kontaktsygeplejerske, ergo- eller fysioterapeut var til stede under kontrolindlæggelse, hvilket jeg oplevede ved [tidligere indlæggelse].	Dårligt
4	Meget dårlig tilberedning af maden.	Godt
5	Trådløst internet, enmandsstuer, bad på stuen.	Godt
ID	Kommentarer - Paraplegifunktionen N22	Samlet indtryk
1	Når man kommer til Viborg og er tilknyttet Paraplegiaafdelingen, er det bare så godt. Det er en "lise" for sjæl og krop.	Virkelig godt
2	Jeg føler virkelig, jeg var i de professionelle klør. Det fem ugers ophold var virkelig godt. Jeg ser meget frem til nyrenoveringen/ombygningen. Især et vandbassin og formodentligt en rigtig god træningssal.	Virkelig godt
5	Gøre sengestuen mere hyggelig og opholdsrummene ligeså.	Dårligt
6	Der var massive svampeangreb i badeværelset. Det største problem for mig var, at rehabiliteringen ikke levede op til afdelingens mål om højt specialiseret rehabilitering, specielt med henblik på fysioterapi og træning.	Godt
8	Jeg var godt tilfreds med afdelingen og personalet. Jeg har været der flere gange, men den her gang er den bedste. Der var skiftet noget ud af personalet.	Virkelig godt
9	Blandede patientoplevelser. [Et forløb på over et år og på flere hospitaler]. [Om sommeren skulle vi have] møde med læge NN, fysioterapeut og ergoterapeut angående patientens situation. Læge NN udeblev. En kvindelig læge kom: "Ifølge [] det andet hospital vil de ikke have dig der. Du kan få nogle lykkepiller", hvorefter hun rejste sig og gik uden at sige farvel! Chok! Problem: Skal patienten til det ene hospital eller det andet hospital? [Patienten fik ikke noget endeligt svar fra de to indblandede hospitaler.] [I efteråret og vinteren] træning i fysioterapien [] og hos ergoterapeut. En god tid for patienten med aktiv træning og venlige og hjælpsomme mennesker omkring sig. [Flere] fremgangsrige uger. [Patienten var glad for den målbevidste træning]. [Da patienten kom tilbage efter en pause], var træningen lemfældig og dårligt planlagt. [I foråret] endelig faste tidspunkter og faste ugedage [med genoptræning]. Patienten mener, at træningen i fysioterapien kunne blive mere varierende []. Fysioterapeuten: "Jeg er ikke uddannet til at behandle [din form for skade]". Deprimerende at høre for patienten.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Synes dog i perioder, at vi var rigtig mange på værelserne, og selv på gangene lå der patienter.	Godt
2	Forbedre kosten, måden at servere på.	Godt
5	Der bør ikke være flere end to personer på en stue. Alle stuer bør være med eget bad og toilet. Der bør være personale tilstede ved alle borde ved alle måltider. Fysioterapi, ergoterapi [med flere] er et godt team, der arbejder med patienten (mig), mine pårørende og kommunen.	Dårligt
6	Der var altid hjælp at få, hvis det var ønskeligt. Personalet var meget engageret!	Virkelig godt
7	Det undrer os, at det "armbånd" (navn, CPR), patienten får på skadestuen, skal udskiftes med et nyt, når patienten kommer op på afdelingen. Begrundelsen er, at de to afdelinger ikke kører på samme system, selvom det er i samme bygning. Hvis patienten bliver overflyttet fra et andet sygehus, gentages alle gængse prøver igen ved indlæggelsen på Viborg, [hvilket vil sige],	Dårligt

at patienten kan få taget blodprøve to gange på samme dag på hvert sit sygehus. [] Kunne det eventuelt ikke gøres mere smart? Men oplysninger (journalen) om forløbet fra det fraflyttede sygehus følger ikke altid med. Det er en fejl, at hele journalen ikke følger med, og her har vi oplevet, at personalet på Viborg har haft brug for de pårørende til at kunne redegøre for forløbet på det fraflyttede sygehus.

- | | | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ✎ | 7 Kontaktpersonen/-personer: Vi blev oplyst hvilke team, der havde med patienten at gøre, men har ikke følt, de var synlige. Kontaktlæge: Vi blev meget sent i forløbet gjort opmærksomme på, at patienten havde en kontaktlæge []. Dette blev vi ikke oplyst om på afdelingen []. | Dårligt |
| ✎ | 7 Det kunne og burde være håndteret bedre. | Dårligt |
| ✎ | 7 Det er under udskrivelsen og efter udskrivelsen, det har været rigtig sejt at komme igennem med. Det er [flere] måneder siden, at patienten blev udskrevet. Vores egen læge [] mangler stadig svar fra Viborg Sygehus. Blandt andet en bekræftelse på diagnosen, som han gentagne gange har rykket efter. Dette er vigtigt i forhold til forskellige bevillinger (medicin m.m.) samt til forsikringselskab og andre offentlige instanser. | Dårligt |
| ✎ | 7 Som pårørende og [vidende] inden for området har jeg aldrig været ude for så ringe en udskrivelse. Det har været under al kritik, og jeg har ikke noget godt at kunne sige om det. | Dårligt |
| ✎ | 7 Der mangler små mødelokaler, hvor der kan være samtaler med patienter, pårørende og personalet på afdelingen. Det er ikke altid nemt at samle sine tanker på en firemandsstue, og det er ikke alt, andre indlagte eller pårørende behøver høre. Rengøringspersonalet gør et rigtig godt stykke arbejde. Der er rent og pænt. Der er for få sengepladser på afdelingen. Har været udsat for, at patienten lå på en firemandsstue, der blev omdannet til en seks- eller syvmandsstue. Ro, brandsikkerhed m.m.? | Dårligt |
| ✎ | 7 Det var ikke alle overflytningerne, der var dårlige. Men de, der var, var til gengæld også dårlige. Man er i samme bygning, men de to afdelinger kommunikerer ikke med hinanden. I dette tilfælde endte det med, at det var de pårørende, der "formidlede" kontakten mellem afdelingerne ved at tage elevatoren mellem afdelingerne og tale med sygeplejersker og læger. Men det kostede patienten [flere] unødvendige dage på den ene afdeling. | Dårligt |
| ✎ | 7 De samtaler, der har været, har vi selv bedt om. Ved de samtaler, der var planlagte, har det i langt de fleste tilfælde ikke været kontaktlægen, der har deltaget. [] I halvdelen af tilfældene [føler jeg ikke, lægerne var forberedte til disse samtaler]. [] Havde pårørende ikke læst journalen igennem [til planlagt samtale med lægen på sygehuset], havde alle gået derfra med en [forkert diagnose]. Pårørende havde taget fri fra arbejde og gik sammen med patienten derfra uden at være klogere og uden at få [behandlingsplan]. Her føler man, at man bliver kørt rundt i ring og løber panden mod en mur. | Dårligt |
| ✎ | 7 Personalet på afdelingen har MEGET travlt. Det er faktisk lidt utroligt, at de stadig kan have et godt humør og smile i det daglige. Men grundet de kraftige besparelser i personale, er de nødt til at løbe meget hurtigt. Derved er der ikke længere tiden til empatien og omsorgen. Jeg tror ikke, det er fordi personalet ikke gerne vil disse områder, men de har simpelthen ikke tiden til det. | Dårligt |
| ✎ | 7 Personalet er formodentlig rigtig gode til deres arbejde. Men de har ikke tiden til at bruge deres kompetencer fuldt ud, grundet alt skal gå så stærkt. For få hænder på gulvet. | Dårligt |
| ✎ | 7 [Mange småting tilsammen bliver] til en del. Det har hovedsageligt været inden for kommunikation mellem afdelingen og patient/pårørende eller mellem afdelingerne indbyrdes på sygehuset. Det har langt fra været optimalt. En anden ting er, at patienten lå på sygehus en uge mere end planlagt for at få foretaget forskellige undersøgelser []. Men efter den uge blev patienten udskrevet med besked om, at hun ville blive indkaldt ambulant til disse undersøgelser. Her gik yderligere en måned, inden disse undersøgelser blev gennemført, hvorefter patienten blev hasteindlagt på baggrund af disse undersøgelser. Man burde foretage disse undersøgelser, mens patienten var indlagt. | Dårligt |
| ✎ | 7 Jeg var utryk ved at få patienten hjem. [Tre dage før fik jeg at vide, patienten ville blive udskrevet]. Samme dag som vi ventede svar fra en større undersøgelse []. Det undrede mig meget, at man ville udskrive patienten, når man endnu ikke kendte svaret på denne undersøgelse [], og der var brug for hjælpemidler til hjemmet. Der blev IKKE holdt et udskrivningsmøde. Vi fik IKKE svar på undersøgelsen [], inden patienten forlod hospitalet (eller den næste uge for den sags skyld). Det hele gik MEGET, MEGET stærkt, og jeg stod som pårørende med en følelse af, at patienten blev "smidt" ud. | Dårligt |

Bilag 5

 8	Jeg synes, at personalet passede deres arbejde fuldt ud. Var meget stressede.	Godt
 9	Dejligt, venligt personale. Meget hjælpsomme.	Virkelig godt
 12	Det ville være godt, hvis der højst var tosengsstuer, da for megen uro var meget generende.	Virkelig godt
 15	Stor ros til NN, anden NN med flere for at gå seriøst og omsorgsfuldt til værks ved møder og hjemmebesøg osv.	Virkelig godt
 18	Alt sammen rigtig godt.	Virkelig godt
 19	Afdelingen bærer præg af travlhed, men det mærkes ikke på personalet.	Godt
 20	I var gode til jeres arbejde. Stor ros til fysioterapien og ergoterapien.	Godt
 23	De kunne gøre alt bedre, lytte til patienterne og ikke gætte, hvordan man har det. De kunne også komme, når man kalder. Jeg ventede [et stykke tid], selvom alarmen hylede.	Virkelig dårligt

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.² 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.

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