

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

NEUROLOGISK AFD. F

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	318
Besvarelser fra afdelingens patienter:	190
Afdelingens svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

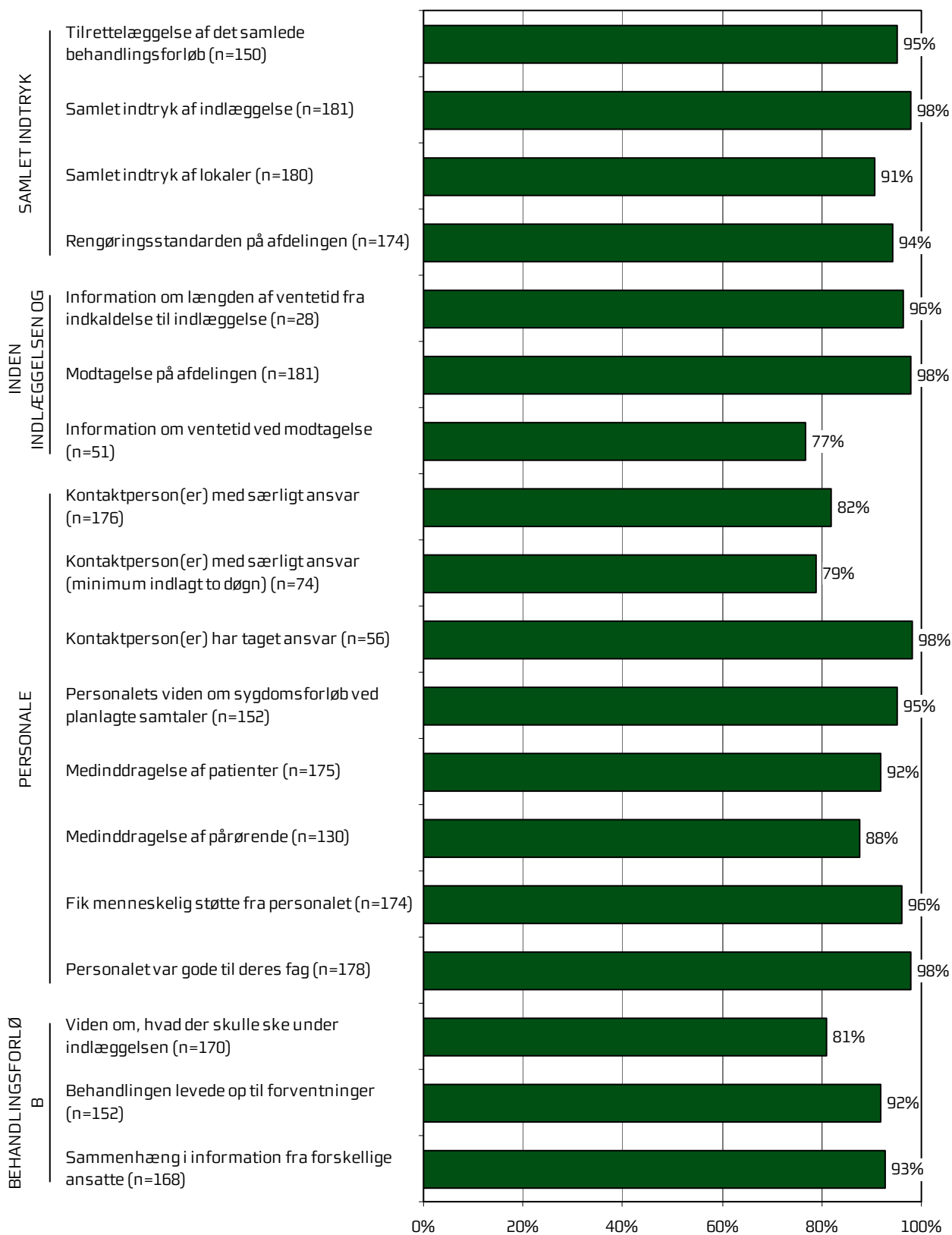
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

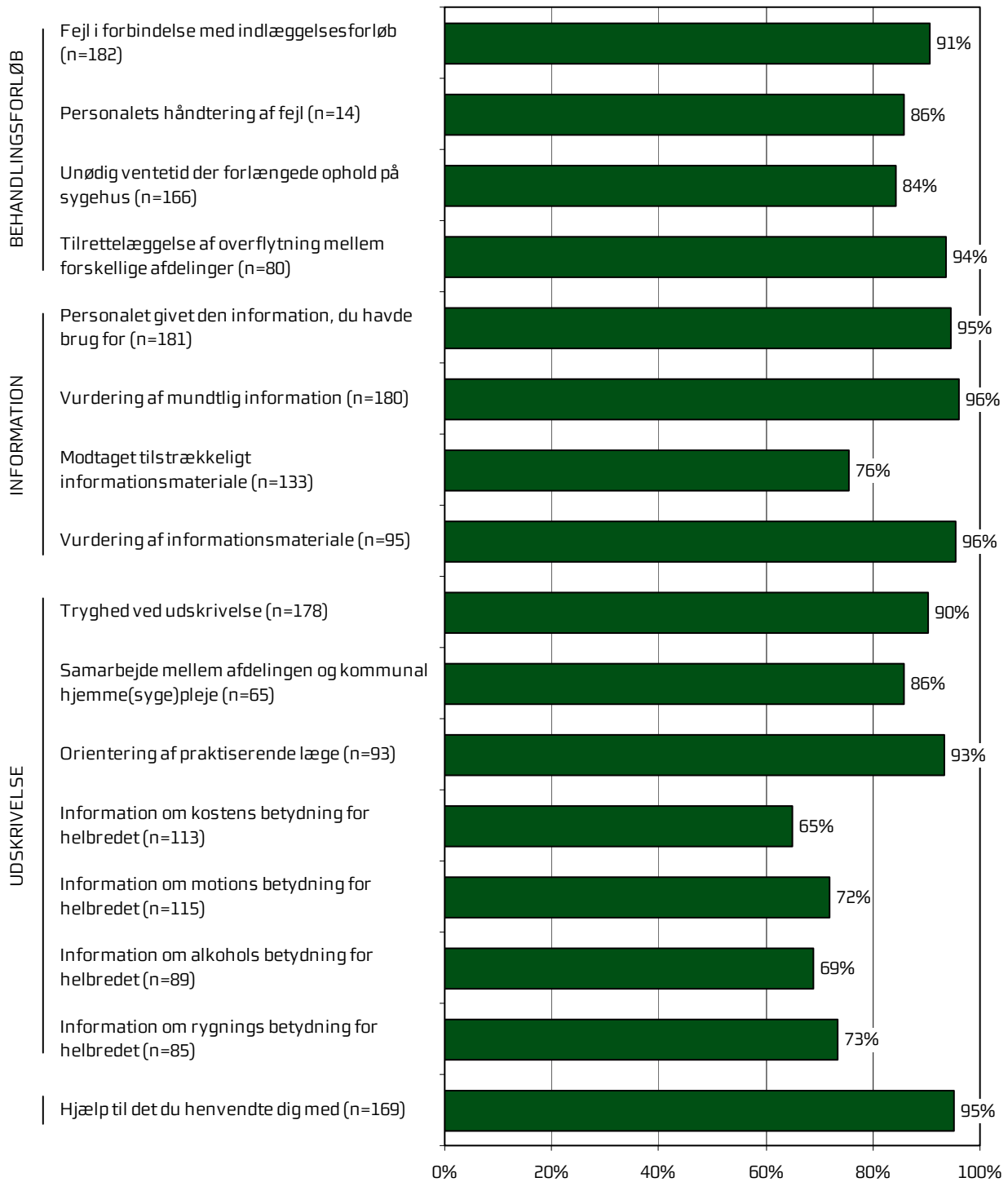
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Neurologisk Afd. F

2011-tallet er for: Neurologisk Afdeling F

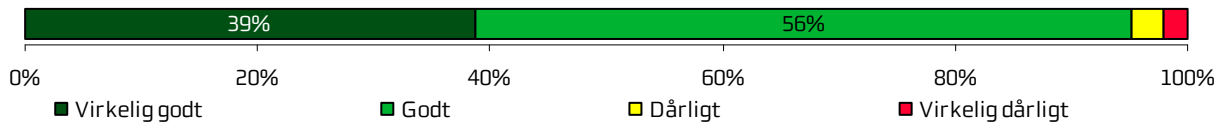
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

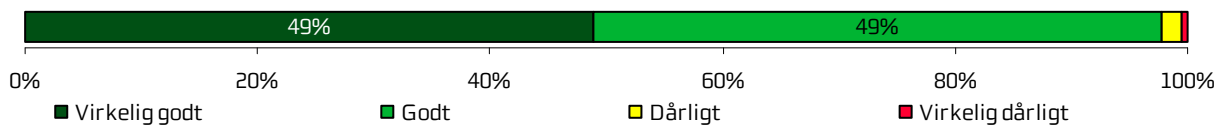
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

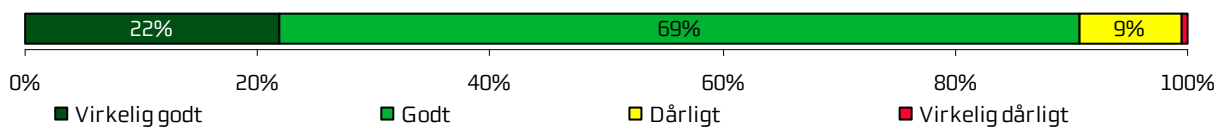
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=150)



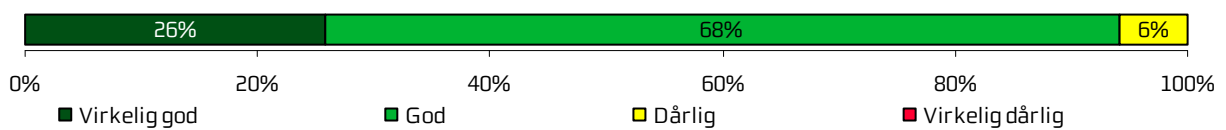
Samlet indtryk af indlæggelse (n=181)



Samlet indtryk af lokaler (n=180)



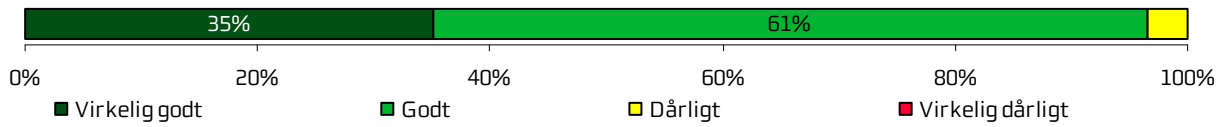
Rengøringsstandard på afdelingen (n=174)



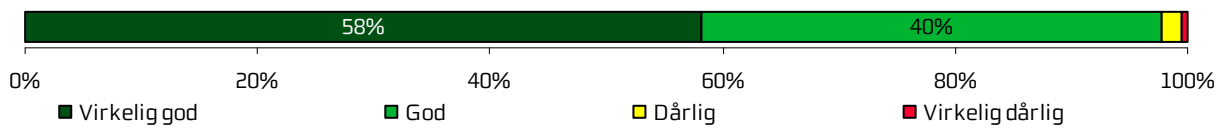
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	93 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	97 %	97 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	87 %	91 %	97 % *	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	95 %	91 %	97 %	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

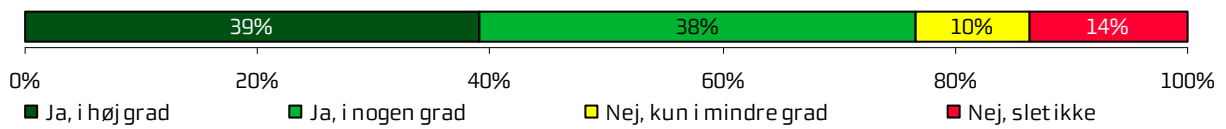
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=28)



Modtagelse på afdelingen (n=181)



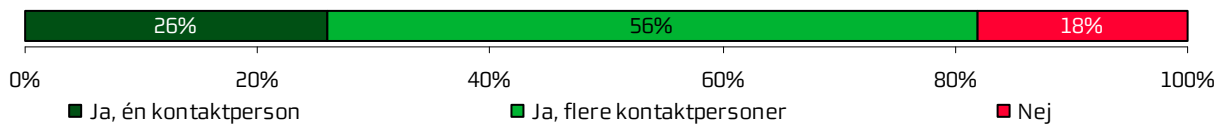
Information om ventetid ved modtagelse (n=51)



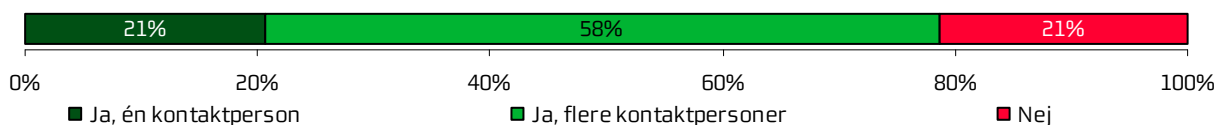
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	94 %	94 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	98 %	99 %	92 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77 %	74 %	68 %	85 %	54 % *	73 % *

Personale

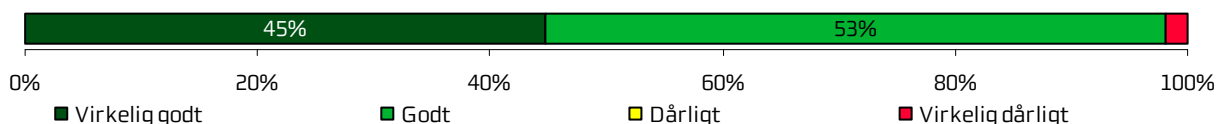
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=176)



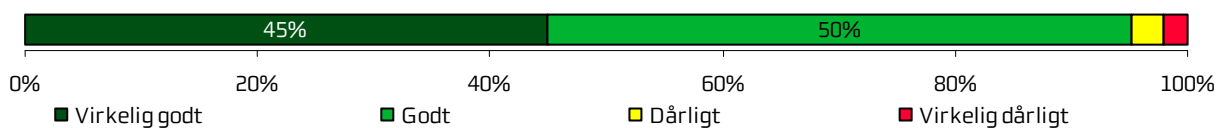
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=74)



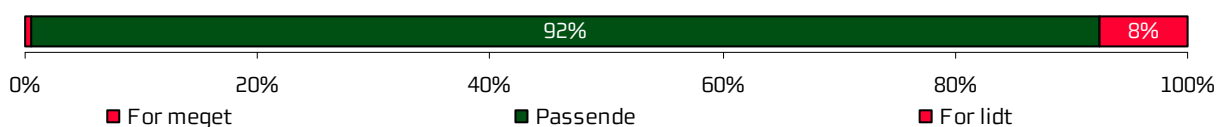
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=56)



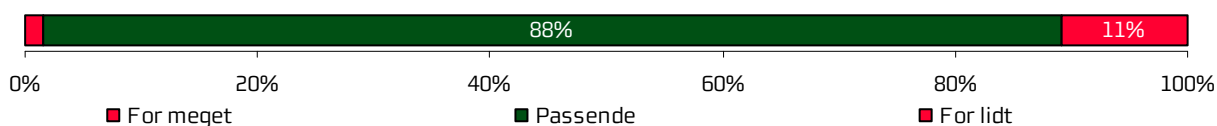
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=152)



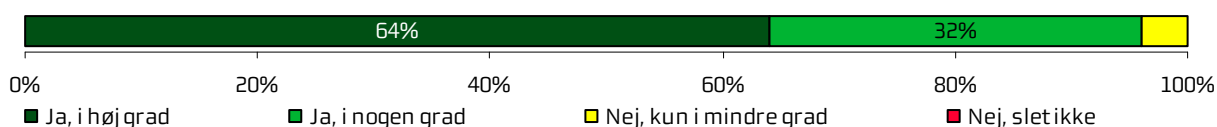
Medinddragelse af patienter (n=175)



Medinddragelse af pårørende (n=130)



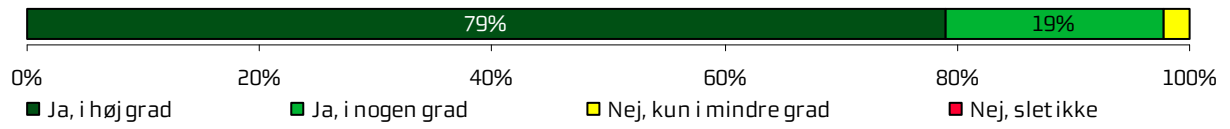
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=174)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	84 %	86 %	95 % *	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	79 %	81 %	85 %	95 % *	68 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	97 %	99 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	93 %	94 %	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	89 %	90 %	96 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	89 %	88 %	95 % *	80 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	94 %	94 %	98 %	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

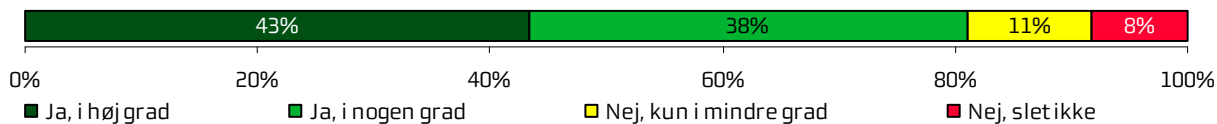
Personalet var gode til deres fag (n=178)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	99 %	100 % *	94 % *	97 % *

Behandlingsforløb

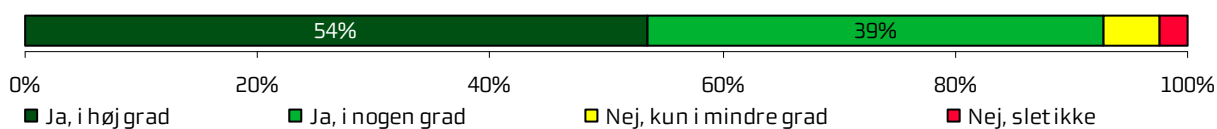
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=170)



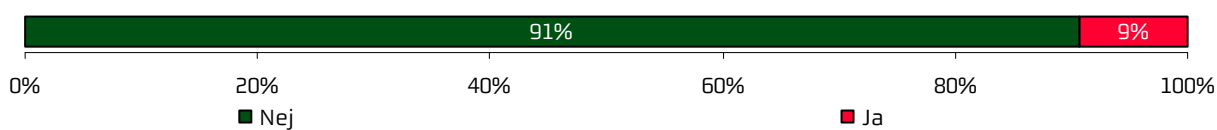
Behandlingen levede op til forventninger (n=152)



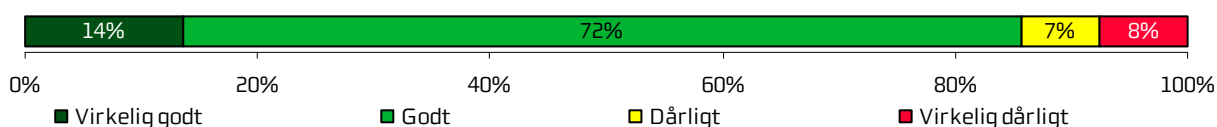
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=168)



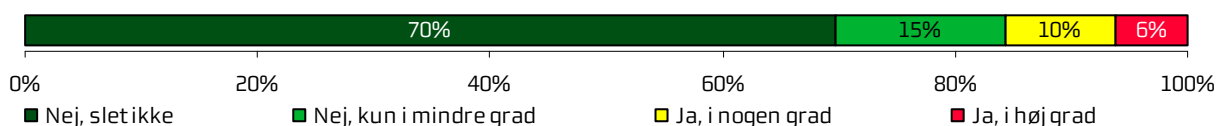
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=182)



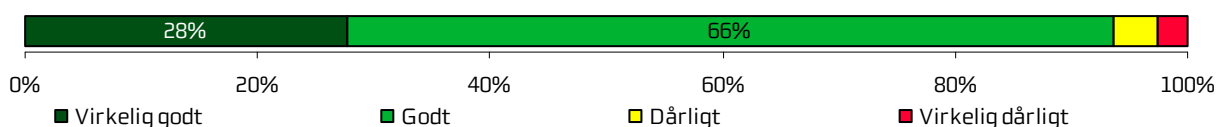
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=166)



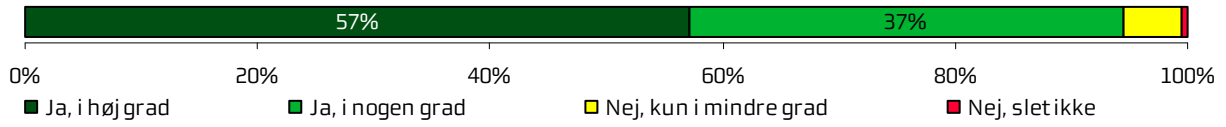
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=80)



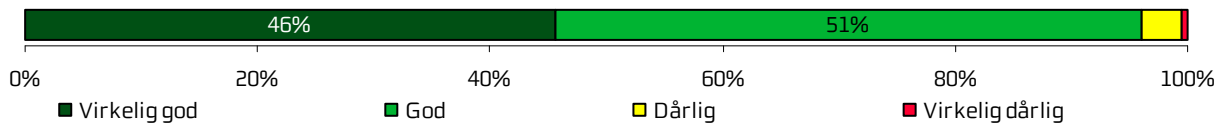
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81 %	82 %	86 %	98 % *	76 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	91 %	93 %	98 % *	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	90 %	92 %	97 % *	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	93 %	91 %	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	64 %	69 %	87 %	58 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84 %	86 %	81 %	95 % *	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	92 %	90 %	100 % *	88 %	94 % *

Information

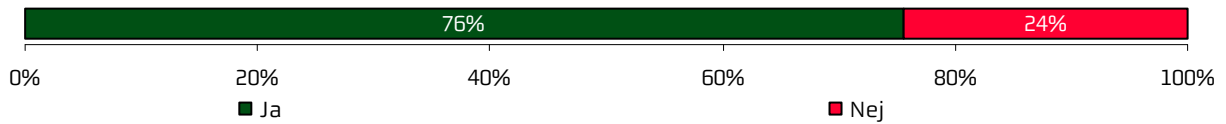
Personalet givet den information, du havde brug for (n=181)



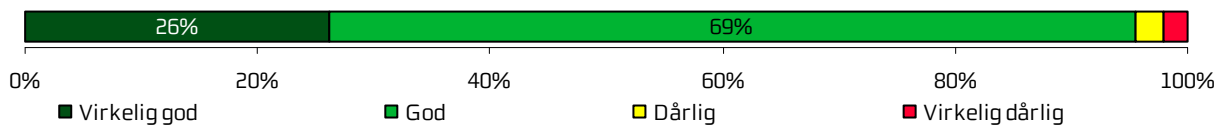
Vurdering af mundtlig information (n=180)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=133)



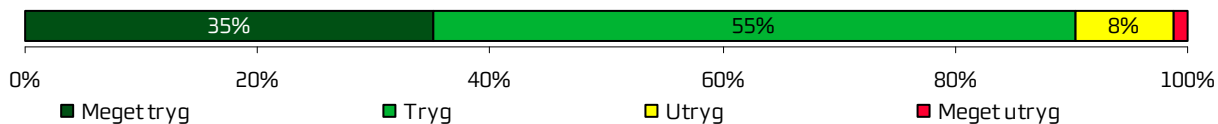
Vurdering af informationsmateriale (n=95)



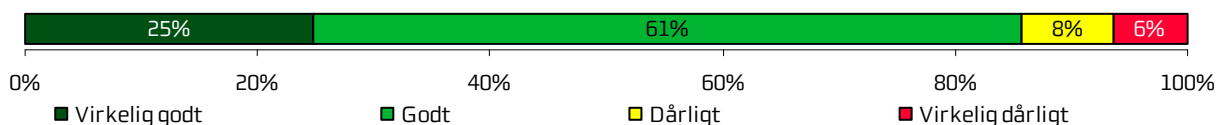
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	93 %	92 %	99 % *	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	95 %	91 %	99 % *	89 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	90 % *	64 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	99 %	85 % *	93 % *

Udskrivelse

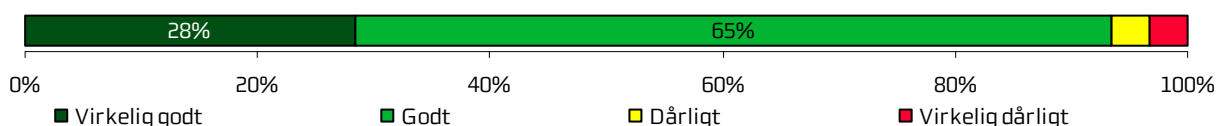
Tryghed ved udskrivelse (n=178)



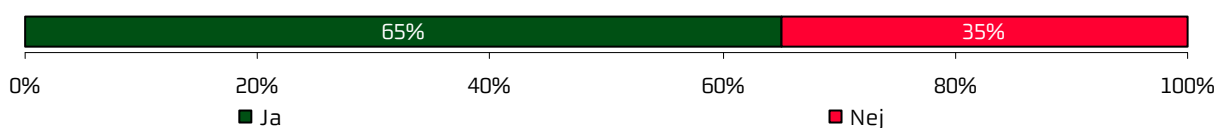
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



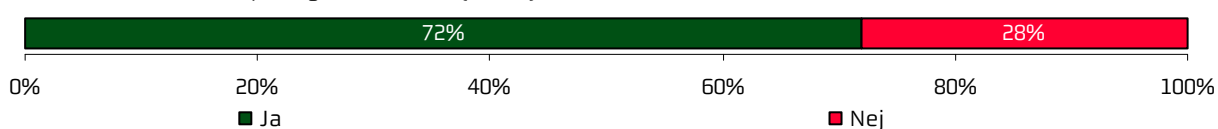
Orientering af praktiserende læge (n=93)



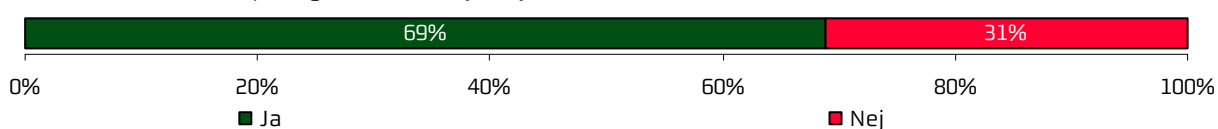
Information om kostens betydning for helbredet (n=113)



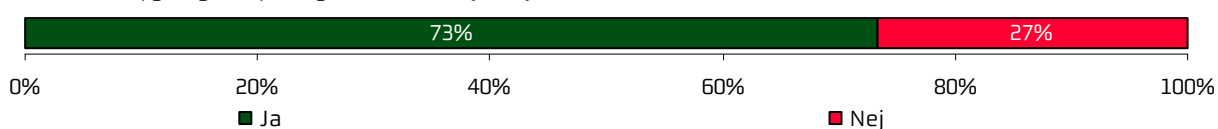
Information om motions betydning for helbredet (n=115)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=89)



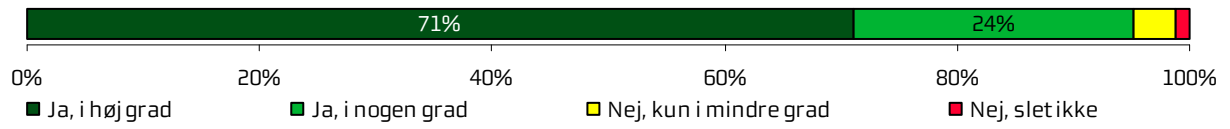
Information om rygningens betydning for helbredet (n=85)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	93 %	92 %	96 % *	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	86 %	87 %	95 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	86 %	89 %	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	65 %	-	-	88 % *	56 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	72 %	-	-	88 % *	62 %	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	69 %	-	-	82 % *	45 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	73 %	-	-	88 % *	47 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=169)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	96 %	96 %	99 % *	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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:

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. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: _____

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 hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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<<

>>udsdato<<

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svar2dato<<**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- Ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2013 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	60%	100%
Køn		
Mand	48%	49%
Kvinde	52%	51%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	4%
20-39 år	9%	11%
40-59 år	21%	22%
60-79 år	55%	51%
80 år eller derover	12%	12%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		190		100%
Køn				
Mand		92		48%
Kvinde		98		52%
Aldersgruppe				
Under 20 år		6		3%
20-39 år		18		9%
40-59 år		39		21%
60-79 år		105		55%
80 år eller derover		22		12%
Skema udfyldt af				
Patienten		152		85%
Pårørende		27		15%
Modersmål				
Dansk		179		96%
Ikke dansk		7		4%
Indlæggelsesform				
Akut		159		84%
Planlagt		31		16%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		21		11%
F2 APOPLEXIAFSNIT		99		52%
F1		70		37%

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	39	56	3	2	150	28
Køn						
Mand	39	56	1	3	76	12
Kvinde	38	56	4	1	74	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	81	19	0	5	1
20-39 år	44	43	12	0	16	2
40-59 år	29	59	3	9	34	5
60-79 år	47	53	0	0	81	17
80 år eller derover	21	79	0	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	42	54	3	2	123	23
Pårørende	28	62	5	5	21	3
Modersmål						
Dansk	38	57	3	2	142	27
Ikke dansk	56	44	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	58	3	3	121	27
Planlagt	44	52	3	0	29	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	20	0
F2 APOPLEXIAFSNIT	36	63	0	1	75	17
F1	45	44	7	4	55	11

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	49	49	2	1	181
Køn					
Mand	55	43	1	1	90
Kvinde	43	55	2	0	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	34	66	0	0	6
20-39 år	60	34	6	0	17
40-59 år	44	48	5	3	39
60-79 år	54	46	0	0	100
80 år eller derover	26	74	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	53	45	1	1	147
Pårørende	37	55	8	0	25
Modersmål					
Dansk	49	49	2	1	172
Ikke dansk	70	30	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	45	52	2	1	151
Planlagt	67	33	0	0	30
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	21
F2 APOPLEXIAFSNIT	43	56	1	0	95
F1	54	42	3	2	65

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	69	9	1	180
Køn					
Mand	25	64	11	0	89
Kvinde	19	74	7	1	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	67	33	0	6
20-39 år	23	66	11	0	18
40-59 år	22	68	8	3	38
60-79 år	20	71	9	0	99
80 år eller derover	37	63	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	22	69	8	1	146
Pårørende	19	73	8	0	26
Modersmål					
Dansk	22	68	9	1	171
Ikke dansk	14	86	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	19	71	9	1	151
Planlagt	35	58	7	0	29
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	52	5	0	21
F2 APOPLEXIAFSNIT	20	69	10	1	94
F1	17	74	9	0	65

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	26	68	6	0	174
Køn					
Mand	28	71	1	0	84
Kvinde	24	66	10	0	90
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	67	33	0	6
20-39 år	29	71	0	0	18
40-59 år	31	69	0	0	36
60-79 år	24	69	7	0	96
80 år eller derover	33	61	5	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	25	71	4	0	144
Pårørende	29	58	13	0	24
Modersmål					
Dansk	24	70	6	0	165
Ikke dansk	71	29	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	22	72	6	0	144
Planlagt	43	54	3	0	30
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	10	0	21
F2 APOPLEXIAFSNIT	17	78	6	0	89
F1	30	66	5	0	64

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	35	61	4	0	28	2	159
Køn							
Mand	35	65	0	0	14	2	75
Kvinde	36	57	7	0	14	0	84
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	3
20-39 år	-	-	-	-	3	1	14
40-59 år	14	86	0	0	7	0	32
60-79 år	49	44	7	0	14	1	89
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	21
Skema udfyldt af							
Patienten	38	57	4	0	23	2	126
Pårørende	-	-	-	-	4	0	23
Modersmål							
Dansk	36	64	0	0	27	2	149
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	6
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	159
Planlagt	35	61	4	0	28	2	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	12	1	8
F2 APOPLEXIAFSNIT	-	-	-	-	1	0	98
F1	47	47	7	0	15	1	53

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	40	2	1	181
Køn					
Mand	64	35	1	0	90
Kvinde	53	44	2	1	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	50	0	0	6
20-39 år	57	32	6	6	18
40-59 år	51	43	5	0	39
60-79 år	66	34	0	0	99
80 år eller derover	37	63	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	61	37	1	1	147
Pårørende	53	43	4	0	25
Modersmål					
Dansk	57	41	2	1	171
Ikke dansk	100	0	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	56	41	2	1	150
Planlagt	68	32	0	0	31
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	0	0	21
F2 APOPLEXIAFSNIT	57	42	1	0	95
F1	54	42	3	2	65

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	39	38	10	14	51	13
Køn						
Mand	48	34	0	18	27	7
Kvinde	29	42	21	8	24	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	55	18	18	9	11	3
60-79 år	35	39	10	16	31	5
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	40	38	11	11	37	11
Pårørende	37	36	9	18	11	1
Modersmål						
Dansk	40	39	8	13	47	13
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	38	7	14	42	12
Planlagt	33	34	22	11	9	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	3
F2 APOPLEXIAFSNIT	41	33	11	15	27	4
F1	38	38	10	14	21	6

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	26	56	18	176
Køn				
Mand	24	57	19	88
Kvinde	28	54	17	88
Aldersgruppe				
Under 20 år	16	50	33	6
20-39 år	22	56	22	18
40-59 år	18	66	16	38
60-79 år	33	50	17	97
80 år eller derover	13	70	17	17
Skema udfyldt af				
Patienten	29	55	16	142
Pårørende	8	63	29	24
Modersmål				
Dansk	26	56	18	166
Ikke dansk	27	59	14	7
Indlæggelsesform				
Akut	25	56	19	145
Planlagt	32	55	13	31
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	86	5	21
F2 APOPLEXIAFSNIT	26	57	18	90
F1	32	45	23	65

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	21	58	21	74
Køn				
Mand	24	56	20	43
Kvinde	16	61	23	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	13	63	25	8
40-59 år	7	64	28	14
60-79 år	27	54	19	41
80 år eller derover	14	75	12	8
Skema udfyldt af				
Patienten	25	53	21	56
Pårørende	0	83	17	11
Modersmål				
Dansk	22	57	20	68
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	17	61	22	59
Planlagt	33	47	20	15
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	8
F2 APOPLEXIAFSNIT	8	64	28	25
F1	29	49	22	41

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	53	0	2	56	2
Køn						
Mand	45	52	0	3	33	1
Kvinde	44	56	0	0	23	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	80	20	0	0	5	1
40-59 år	57	32	0	12	9	1
60-79 år	42	58	0	0	33	0
80 år eller derover	29	71	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	42	2
Pårørende	23	66	0	11	9	0
Modersmål						
Dansk	44	54	0	2	52	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	54	0	2	44	2
Planlagt	49	51	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	0
F2 APOPLEXIAFSNIT	39	61	0	0	18	0
F1	53	43	0	3	30	2

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	45	50	3	2	152	29
Køn						
Mand	43	53	1	3	78	12
Kvinde	46	48	4	1	74	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	5	1
20-39 år	38	56	6	0	16	2
40-59 år	48	43	0	9	34	5
60-79 år	49	48	3	0	83	18
80 år eller derover	22	71	8	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	46	49	3	2	125	22
Pårørende	45	49	0	6	18	6
Modersmål						
Dansk	43	52	3	2	143	28
Ikke dansk	83	17	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	46	49	3	3	123	27
Planlagt	42	55	3	0	29	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	44	6	0	18	3
F2 APOPLEXIAFSNIT	43	55	0	1	76	16
F1	45	47	5	3	58	10

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	8	175
Køn				
Mand	0	92	8	87
Kvinde	1	92	7	88
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	5
20-39 år	0	94	6	18
40-59 år	0	85	15	39
60-79 år	1	93	6	97
80 år eller derover	0	100	0	16
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	143
Pårørende	5	77	19	22
Modersmål				
Dansk	0	93	7	165
Ikke dansk	14	71	15	7
Indlæggelsesform				
Akut	1	90	9	146
Planlagt	0	100	0	29
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	20
F2 APOPLEXIAFSNIT	0	94	6	90
F1	2	88	11	65

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	88	11	130	53
Køn					
Mand	3	87	10	63	26
Kvinde	0	88	12	67	27
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	4	2
20-39 år	0	78	22	14	4
40-59 år	3	75	21	28	10
60-79 år	2	93	6	71	32
80 år eller derover	0	92	8	13	5
Skema udfyldt af					
Patienten	2	86	11	97	51
Pårørende	0	91	9	23	2
Modersmål					
Dansk	1	91	9	120	53
Ikke dansk	15	56	29	7	0
Indlæggelsesform					
Akut	2	87	11	111	42
Planlagt	0	90	10	19	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	93	0	14	7
F2 APOPLEXIAFSNIT	1	91	7	69	26
F1	0	81	19	47	20

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	32	4	0	174	10
Køn						
Mand	68	28	4	0	82	7
Kvinde	60	36	4	0	92	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	50	0	0	6	0
20-39 år	61	34	6	0	18	0
40-59 år	48	41	11	0	36	2
60-79 år	71	29	0	0	96	8
80 år eller derover	66	22	11	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	3	0	141	9
Pårørende	62	29	9	0	24	1
Modersmål						
Dansk	64	32	4	0	164	10
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	34	4	0	145	9
Planlagt	76	21	3	0	29	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	21	0
F2 APOPLEXIAFSNIT	63	33	3	0	90	6
F1	57	37	6	0	63	4

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	79	19	2	0	178	7
Køn						
Mand	81	18	1	0	89	2
Kvinde	77	20	3	0	89	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	33	0	0	6	0
20-39 år	70	24	6	0	17	1
40-59 år	76	16	8	0	38	1
60-79 år	85	15	0	0	99	4
80 år eller derover	66	34	0	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	2	0	147	4
Pårørende	65	31	5	0	23	2
Modersmål						
Dansk	80	18	2	0	169	6
Ikke dansk	59	41	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	79	19	3	0	147	7
Planlagt	81	19	0	0	31	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	0	21	0
F2 APOPLEXIAFSNIT	84	14	2	0	91	4
F1	73	24	3	0	66	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	38	11	8	170	15
Køn						
Mand	48	36	9	7	84	6
Kvinde	39	39	13	10	86	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	17	16	16	6	0
20-39 år	34	44	11	11	18	0
40-59 år	34	40	8	17	36	3
60-79 år	49	35	12	4	93	11
80 år eller derover	43	46	6	6	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	36	11	7	139	12
Pårørende	32	47	5	17	23	2
Modersmål						
Dansk	44	39	10	8	160	15
Ikke dansk	43	15	14	28	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	42	12	10	140	14
Planlagt	73	20	3	3	30	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	38	5	5	21	0
F2 APOPLEXIAFSNIT	36	49	9	6	86	10
F1	49	24	14	13	63	5

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	62	30	6	2	152	31
Køn						
Mand	66	25	7	3	76	14
Kvinde	58	35	5	1	76	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	54	26	19	0	15	3
40-59 år	49	35	7	10	31	8
60-79 år	71	26	2	0	87	16
80 år eller derover	46	47	7	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	65	27	6	2	127	24
Pårørende	44	44	12	0	18	6
Modersmål						
Dansk	62	30	6	2	144	29
Ikke dansk	66	18	17	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	61	30	8	2	123	29
Planlagt	66	31	0	3	29	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	17	4
F2 APOPLEXIAFSNIT	61	35	2	1	82	12
F1	62	21	13	4	53	15

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	54	39	5	2	168	17
Køn						
Mand	59	34	5	3	82	8
Kvinde	49	44	5	2	86	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	67	0	0	6	0
20-39 år	59	35	0	6	17	1
40-59 år	37	46	8	9	36	3
60-79 år	64	32	4	0	94	10
80 år eller derover	33	61	6	0	15	3
Skema udfyldt af						
Patienten	57	37	5	2	138	13
Pårørende	36	50	4	9	22	3
Modersmål						
Dansk	54	39	4	3	159	16
Ikke dansk	49	34	18	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	52	41	5	2	137	17
Planlagt	61	32	3	3	31	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	35	10	0	20	1
F2 APOPLEXIAFSNIT	55	40	5	0	84	12
F1	52	39	3	6	64	4

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	182
Køn			
Mand	91	9	90
Kvinde	90	10	92
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	6
20-39 år	84	16	18
40-59 år	80	20	39
60-79 år	95	5	102
80 år eller derover	94	6	17
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	149
Pårørende	92	8	24
Modersmål			
Dansk	91	9	172
Ikke dansk	86	14	7
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	151
Planlagt	97	3	31
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	21
F2 APOPLEXIAFSNIT	89	11	94
F1	91	9	67

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	14	72	7	8	14	2
Køn						
Mand	19	40	19	21	5	2
Kvinde	11	89	0	0	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	19	60	0	21	5	2
60-79 år	0	81	19	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	83	9	0	11	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	16	67	8	9	12	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	70	7	8	13	2
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
F2 APOPLEXIAFSNIT	25	63	13	0	8	2
F1	0	80	0	20	5	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	15	10	6	166	11
Køn						
Mand	70	13	12	5	82	6
Kvinde	69	17	7	7	84	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	0	17	33	6	0
20-39 år	45	27	11	17	18	0
40-59 år	66	14	11	8	36	2
60-79 år	74	15	10	2	91	9
80 år eller derover	94	6	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	15	10	5	134	10
Pårørende	66	16	9	9	24	0
Modersmål						
Dansk	71	15	8	6	157	10
Ikke dansk	42	14	44	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	15	10	8	137	10
Planlagt	80	14	7	0	29	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	5	10	0	20	1
F2 APOPLEXIAFSNIT	75	11	11	4	84	6
F1	58	23	8	11	62	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	28	66	4	3	80	3	94
Køn							
Mand	36	60	2	2	45	0	42
Kvinde	17	74	6	3	35	3	52
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	2
20-39 år	34	49	17	0	6	0	12
40-59 år	38	56	0	7	16	0	22
60-79 år	25	73	2	0	48	3	49
80 år eller derover	32	50	0	17	6	0	9
Skema udfyldt af							
Patienten	31	66	4	0	59	2	83
Pårørende	21	58	7	15	14	1	9
Modersmål							
Dansk	28	66	3	3	71	3	93
Ikke dansk	34	49	17	0	6	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	29	64	5	3	67	3	78
Planlagt	23	77	0	0	13	0	16
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	12	0	9
F2 APOPLEXIAFSNIT	24	73	3	0	37	1	53
F1	32	55	6	6	31	2	32

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	57	37	5	1	181
Køn					
Mand	62	35	3	0	90
Kvinde	53	40	7	1	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	67	0	0	6
20-39 år	56	39	0	6	18
40-59 år	44	51	5	0	39
60-79 år	65	30	5	0	100
80 år eller derover	56	34	11	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	60	35	5	1	147
Pårørende	48	44	8	0	25
Modersmål					
Dansk	56	38	5	1	171
Ikke dansk	85	0	15	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	57	36	6	1	150
Planlagt	58	42	0	0	31
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	10	0	21
F2 APOPLEXIAFSNIT	61	32	6	0	93
F1	55	42	1	1	67

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	51	3	1	180
Køn					
Mand	51	48	1	0	89
Kvinde	41	53	5	1	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	16	84	0	0	6
20-39 år	56	33	6	6	18
40-59 år	37	58	5	0	38
60-79 år	48	49	2	0	101
80 år eller derover	48	47	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	46	50	3	1	147
Pårørende	45	46	9	0	24
Modersmål					
Dansk	45	51	4	1	170
Ikke dansk	56	44	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	46	49	4	1	149
Planlagt	42	58	0	0	31
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	62	5	0	21
F2 APOPLEXIAFSNIT	44	53	3	0	93
F1	52	44	3	2	66

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	76	24	133	47
Køn				
Mand	77	23	69	20
Kvinde	74	26	64	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	61	39	5	1
20-39 år	50	50	12	6
40-59 år	69	31	27	12
60-79 år	85	15	77	22
80 år eller derover	67	33	12	6
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	109	37
Pårørende	61	39	18	7
Modersmål				
Dansk	77	23	123	47
Ikke dansk	43	57	7	0
Indlæggelsesform				
Akut	74	26	113	36
Planlagt	85	15	20	11
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	12	9
F2 APOPLEXIAFSNIT	82	18	77	16
F1	68	32	44	22

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	69	2	2	95	25
Køn						
Mand	31	65	2	2	49	13
Kvinde	21	74	2	2	46	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	34	66	0	0	6	5
40-59 år	14	80	0	5	20	4
60-79 år	27	68	4	2	60	11
80 år eller derover	66	34	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	26	70	3	1	81	19
Pårørende	28	64	0	9	11	5
Modersmål						
Dansk	26	71	1	2	89	24
Ikke dansk	39	40	21	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	28	66	3	3	81	20
Planlagt	14	86	0	0	14	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	78	22	0	9	3
F2 APOPLEXIAFSNIT	27	71	0	2	56	12
F1	33	63	0	3	30	10

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	55	8	1	178
Køn					
Mand	41	53	5	1	85
Kvinde	30	58	12	1	93
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	83	0	0	6
20-39 år	28	61	6	6	18
40-59 år	38	45	14	3	35
60-79 år	36	55	9	0	101
80 år eller derover	39	61	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	35	55	9	1	146
Pårørende	40	48	8	5	23
Modersmål					
Dansk	34	57	8	1	168
Ikke dansk	56	30	14	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	29	59	10	1	149
Planlagt	62	38	0	0	29
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	60	5	0	20
F2 APOPLEXIAFSNIT	30	61	9	0	90
F1	41	47	9	3	68

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	61	8	6	65	11
Køn						
Mand	23	63	10	3	30	6
Kvinde	26	60	6	9	35	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	19	50	20	11	10	1
60-79 år	25	67	5	3	40	9
80 år eller derover	22	56	12	11	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	62	7	7	46	10
Pårørende	25	50	17	8	12	1
Modersmål						
Dansk	24	60	9	7	59	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	25	64	5	5	56	11
Planlagt	22	45	22	11	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	1
F2 APOPLEXIAFSNIT	21	74	3	3	34	6
F1	32	40	16	12	25	4

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	65	3	3	93	88
Køn						
Mand	28	62	6	4	48	40
Kvinde	29	69	0	2	45	48
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	4
20-39 år	29	56	15	0	7	10
40-59 år	14	81	0	5	22	16
60-79 år	33	63	0	4	52	50
80 år eller derover	40	40	20	0	10	8
Skema udfyldt af						
Patienten	28	63	4	4	75	73
Pårørende	31	69	0	0	13	11
Modersmål						
Dansk	28	67	2	3	88	83
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
Indlæggelsesform						
Akut	28	67	3	3	79	74
Planlagt	28	58	7	7	14	14
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	11
F2 APOPLEXIAFSNIT	23	74	2	2	53	41
F1	34	53	6	6	32	36

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	65	35	113	66
Køn				
Mand	69	31	62	26
Kvinde	61	39	51	40
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	3
20-39 år	67	33	6	12
40-59 år	66	34	27	11
60-79 år	69	31	66	34
80 år eller derover	47	53	11	6
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	94	53
Pårørende	39	61	15	8
Modersmål				
Dansk	67	33	106	63
Ikke dansk	41	59	5	2
Indlæggelsesform				
Akut	67	33	100	50
Planlagt	54	46	13	16
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	8	12
F2 APOPLEXIAFSNIT	72	28	71	21
F1	50	50	34	33

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	115	63
Køn				
Mand	77	23	61	26
Kvinde	67	33	54	37
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	3
20-39 år	75	25	8	10
40-59 år	76	24	29	9
60-79 år	71	29	64	36
80 år eller derover	64	36	11	5
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	98	49
Pårørende	63	37	14	8
Modersmål				
Dansk	73	27	108	60
Ikke dansk	60	40	5	2
Indlæggelsesform				
Akut	74	26	101	48
Planlagt	57	43	14	15
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	6	14
F2 APOPLEXIAFSNIT	76	24	74	17
F1	66	34	35	32

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	69	31	89	89
Køn				
Mand	73	27	54	33
Kvinde	62	38	35	56
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	2
20-39 år	50	50	8	10
40-59 år	75	25	24	14
60-79 år	67	33	50	50
80 år eller derover	-	-	3	13
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	75	72
Pårørende	44	56	11	11
Modersmål				
Dansk	71	29	82	86
Ikke dansk	41	59	5	2
Indlæggelsesform				
Akut	75	25	76	73
Planlagt	38	62	13	16
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	9	11
F2 APOPLEXIAFSNIT	81	19	53	38
F1	56	44	27	40

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	73	27	85	93
Køn				
Mand	71	29	49	38
Kvinde	77	23	36	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	2
20-39 år	67	33	6	12
40-59 år	71	29	21	17
60-79 år	74	26	51	49
80 år eller derover	-	-	3	13
Skema udfyldt af				
Patienten	82	18	70	77
Pårørende	40	60	12	10
Modersmål				
Dansk	76	24	78	90
Ikke dansk	41	59	5	2
Indlæggelsesform				
Akut	77	23	73	76
Planlagt	50	50	12	17
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	8	12
F2 APOPLEXIAFSNIT	86	14	50	41
F1	56	44	27	40

Tabel 40. 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	71	24	4	1	169	12
Køn						
Mand	77	20	3	1	80	9
Kvinde	66	28	4	1	89	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	40	0	0	5	1
20-39 år	78	22	0	0	18	0
40-59 år	65	18	11	5	38	1
60-79 år	73	25	2	0	91	9
80 år eller derover	71	29	0	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	21	4	1	137	10
Pårørende	58	37	4	0	24	2
Modersmål						
Dansk	72	24	3	1	161	11
Ikke dansk	82	18	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	70	24	4	1	140	11
Planlagt	76	24	0	0	29	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	19	2
F2 APOPLEXIAFSNIT	69	28	2	1	87	6
F1	71	21	6	2	63	4

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer



		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			13
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			10
Pleje			6
Relationer til personale			12
Ventetid			1

NEUROLOGISK AFD. F

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Jeg blev indlagt akut samme dag.	Virkelig godt
6	Lang ventetid.	Godt
7	Der var ingen ventetid mellem mit hjem og ankomst til hospitalet. Jeg blev taget direkte til neurologisk afdeling med ambulanceholdet. Jeg har tidligere arbejdet [i sundhedsvæsnet]. Efter at have gjort det, kunne jeg se, at dette team havde en plan og en proces, som gjorde det klart, at de vidste, hvad de gjorde. Jeg havde fuld tillid til, at de havde kontrol over min situation.	Godt
ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
3	Jeg blev ikke indkaldt til afdelingen, jeg blev indlagt akut, så det var fint.	Godt
4	Blev akut indlagt. Blev rigtig godt modtaget.	Virkelig godt
5	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
6	Jeg blev henvist til vagtlægen med mistanke om en blodprop i hjernen. Da jeg kom på skadestuen/vagtlægen, sagde sygeplejersken, at jeg skulle forrest i køen. Hun fulgte mig hen til klinikkerne, men da der gik tre minutter, sagde hun, at hun ville ringe til lægen i stedet for at stå og vente med mig og få mig ind først. Det glemte hun åbenbart, og havde jeg haft en blodprop, havde det været kritisk. Jeg kom ind efter 20 minutter, kun fordi en venlig dame havde overhørt vores samtale og sagde til lægen, jeg skulle ind først.	Virkelig godt
7	Det gik hurtigt og professionelt. Falck-mændene var dygtige og fortalte, hvad de gjorde undervejs til hospitalet.	Virkelig godt
8	Akut indlæggelse. Hjerneblødning, bevidstløs.	Uoplyst
9	Indlagt akut.	Virkelig godt
11	Har svaret på spørgeskema.	Uoplyst
12	Jeg blev tidligt om morgenen overført fra andet sygehus til Aarhus. Her skulle foretages to skanninger []. Første skanning foregik samme dag. Herefter ventede jeg i to og et halvt døgn på sidste skanning, der først blev foretaget sent om aftenen to dage senere. De stillede spørgsmål giver derfor ingen anledning til svar.	Uoplyst
13	Blev indlagt akut med [lammelse].	Virkelig godt
17	Blev indlagt akut via et andet sygehus, så der var ingen informationer forlods, men kun hurtig indlæggelse, som var en god oplevelse.	Virkelig godt
19	Akut [indlæggelse].	Godt
20	Jeg blev henvist akut fra lægevagten, så der var ingen ventetid som sådan.	Godt
21	Jeg blev indlagt akut pga. blodprop i hjernen.	Godt
24	Nej, jeg blev akutindlagt.	Godt
25	Jeg blev henvist af vagtlægen.	Virkelig godt
28	Indlagt akut.	Godt
31	Jeg havde ingen ventetid. [Egen læge havde ringet hospitalet op] forud for min ankomst fra andet hospital.	Virkelig godt









34	Det var akutindlæggelse med udrykning.	Godt
35	Akut.	Virkelig godt
38	Ingen ventetid. Indlagt med blodprop i hjernen.	Godt
41	Kompetent og dygtigt.	Virkelig godt
42	Jeg kom ind akut.	Godt
43	Jeg fik en blodprop og blev hasteindlagt med udrykning med Falck.	Virkelig godt
44	Kom med ambulance.	Virkelig godt
46	Blev indlagt akut (med udrykning), mistanke om blodprop i hjernen.	Godt
ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
1	Jeg blev modtaget rigtig godt og meget tilpas.	Godt
2	Indlagt akut.	Virkelig godt
3	Akut indlæggelse.	Dårligt
5	Jeg blev indlagt via skadestuen på Nørrebrogade.	Virkelig godt
6	Kun [et par] samtaler hos læge NN.	Virkelig godt
7	Indlagt akut. Epilepsi.	Godt
8	Kom [med] ambulance.	Virkelig godt
9	Vi fik en akut tid til dagen efter.	Dårligt
14	Jeg blev indlagt akut.	Godt
15	Indlagt akut.	Godt
18	Evig kamp med vagtlægen at det ikke er lægevagten, man har brug for, men akut indlæggelse, og at skal være i Aarhus og ikke i [en anden by], og det er nu! Har meget voldsomme smerter.	Virkelig dårligt
20	Akut indlagt efter besøg ved egen læge.	Godt
21	Jeg kommer fast [med nogle ugers mellemrum].	Virkelig godt
23	Måske lidt for stor usikkerhed om, hvornår en læge kunne være til rådighed.	Virkelig godt
24	Nej, det var rigtig godt for mig.	Virkelig godt
26	Min praktiserende læge og læge NN trak tiden, følte jeg. Var meget syg [og havde] høj feber [i flere dage]. Da de ikke kunne stille diagnose, forlangte jeg indlæggelse, og de var også enige der.	Virkelig godt
27	Indlagt akut.	Virkelig godt
30	Jeg blev indlagt akut fra vagtlægen efter undersøgelse på anden afdeling.	Godt
31	Indlagt akut.	Godt
32	De var sørme oppe på mærkerne, da jeg blev syg om natten og måtte overflyttes til anden afdeling.	Virkelig godt
33	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
34	Jeg blev indlagt med et sclerose attack.	Virkelig godt

- | | | |
|--|---|---------|
|  38 | Patienten kan IKKE huske noget som helst fra opholdet. Derfor kan vi ikke besvare relevant. | Uoplyst |
|  41 | Der var ingen ventetid. Blev indlagt direkte fra skadestuen. | Godt |

NEUROLOGISK AFD. F**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Sødt personale!	Virkelig god
5	Følte mig velkommen og godt taget af.	Virkelig god
6	De var flinke.	Virkelig god
7	Sygeplejerskerne var fremragende. Hurtig udveksling af information mellem dem og ambulancefolk. Deres tilgang til tingene fik mig til at føle det, som om jeg var den eneste patient på afdelingen på det tidspunkt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Modtagelsen
6	Næh, de var flinke, professionelle og omsorgsfulde.	Virkelig god
7	Der var mange omkring mig, men de fortalte og spurgte mig om, hvad de gjorde og spurgte om mange ting. Alle var så flinke og var yderst professionelle :) Tak.	Virkelig god
8	Bevidstløs.	Uoplyst
16	Den var god.	God
17	Følte at være i gode hænder.	Virkelig god
20	Jeg blev taget godt imod af meget venlig og imødekommende sygeplejerske. Der gik dog lang tid inden, jeg kom til at tale med en læge.	God
24	Meget professionelt og trygt.	Virkelig god
26	Manglende information angående hvad jeg fejlede. Mine pårørende måtte fortælle det til mig.	God
29	Dårligt at vagtlægen syntes, at pårørende skulle køre mig. Vi havde lidt besvær med at finde frem til afdelingen.	God
30	Afdeling vidste ikke, hvorfor jeg kom, eller hvad de skulle gøre med mig. Intet var "klart" til mig.	Dårlig
33	Indlagt akut via egen læge med kun meget kort ventetid, før der blev taget sig af mig.	God
37	Akut indlagt.	God
42	Min mand siger, at de var fantastisk professionelle. Selv husker jeg det ikke.	Virkelig god
44	Fantastisk. Alle vidste, hvad de skulle gøre (Blodprop i hjerne). Hurtig "ekspedition".	Virkelig god
45	Jeg var meget imponeret. Ambulance ca. fem-otte minutter fra vi ringede. Imponerende modtagelse og sygeplejerske ved modtagelsen.	Virkelig god
46	Flere læger og sygeplejersker klar ved ankomst.	Virkelig god
47	Var syg. Kan ikke huske noget fra starten af indlæggelsen, husker kun den sidste dag før udskrivning.	God
ID	Kommentarer - F1	Modtagelsen
3	Jeg/vi blev virkelig modtaget godt. Min kæreste blev tilbudt en seng og ophold på afdelingen. Der var hurtig læge til stede, og der var gode informationer.	Virkelig god
5	Flinkt personale.	Virkelig god

Der blev stillet et flag op, da det var min fødselsdag.

- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 6 | Søde. Kunne godt se mit problem, at jeg har levet [i mange år af at bruge mine hænder], men pga. min DUMME finger kan jeg ikke mere. | Virkelig god |
|  | 18 | Meget ventetid. | Dårlig |
|  | 23 | Virkelig god og imødekommende. Selvom den modtagende sygeplejerske indgav et billede af at være fast kontakt, virkede det ikke helt i praksis. | Virkelig god |
|  | 25 | Var ikke klar. Husker ikke. | Uoplyst |
|  | 26 | Der var system i tingene, og blev taget hånd om med det samme. | Virkelig god |
|  | 30 | Venlig og kompetent. | God |
|  | 31 | Husker ikke modtagelsen []. | Uoplyst |
|  | 32 | Nu er jeg kommet i afdelingen siden [midten af 90'erne], og det er ligesom at komme hjem, fordi der stadig er nogle af de ansatte fra dengang. | Virkelig god |

NEUROLOGISK AFD. F

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
4	Ved transport til scanning blev mit CPR-nummer forvekslet med anden patients nummer.	Godt
ID Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT		
3	Jeg oplevede ingen fejl. Jeg synes, jeg fik en fin behandling.	Uoplyst
6	Jeg blev glemt ved vagtlægen/skadestuen. Det var godt, jeg ikke havde en blodprop i hjernen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Fejl som hurtigt blev rettet i løbet af første dag. En læge sagde, jeg [havde haft to blodpropper]. Men fik så af vide dagen efter, at det var en fejl. Det viste sig, at jeg havde [en fraktur], da jeg fik de to blodpropper i hjernen og også stødt albuen ved samme lejlighed.	Godt
8	Overført til et andet sygehus.	Uoplyst
10	Afdelingens CT scanner gik i stykker, og det forlængede mit ophold på afdelingen.	Godt
16	Jeg ved ikke, om det er en fejl, men jeg synes, at I kunne spørge, om man kan tisse i en kolbe ved indlæggelsen, i stedet for et kateter for at tømme blæren. I ødelægger det beskyttende hud i urinrøret. TIL STOR GENE I PENISEN at have ondt i en hel måned efter udskrivningen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Fik lavet et rygmarsprøve med en nåltype, som de ellers ikke bruger mere, og fik måske derfor spinalhovedpine og havde det gennem længere tid.	Godt
27	Jeg blev misinformeret af en enkelt læge ved sidste indlæggelse.	Virkelig godt
32	At der blev givet forkerte oplysninger om mit kolesteroltal.	Godt
34	En sygeplejerske kom med Pinex i stedet for den medicin, der var ordineret fra lægen! I en anden situation fik jeg dobbelt medicin, fordi det ikke var noteret, at den allerede var indtaget en halv time før.	Dårligt
36	Ingen opfølgning.	Godt
46	Jeg havde klaget over trykken for brystet. Var klar til at blive udskrevet uden at få svar på dette. Men så skete der altså noget, da jeg spurgte igen. Fik bl.a. en overnatning mere.	Virkelig godt
ID Kommentarer - F1		
3	Jeg blev informeret om, at jeg skulle undersøges af en psykiater. Dette skete ikke. Der blev tilsyneladende givet besked om medicinering efter behov! Dette skete kun i aftenvagten, og når min kæreste spurgte efter det. Jeg blev ikke mødt som en patient med psykisk sygdom af personale i dagtimerne, men fik lov at gå i mit eget tøj, hvilket gjorde det muligt at forlade afdelingen. Min kæreste kontaktede afdelingen for at gøre opmærksom på, at jeg ville forlade afdelingen. Dette blev ikke taget alvorligt. Jeg fik ingen medicin, da min kæreste ikke var der til at bede om det. Der var ringe besøg/opsyn med mig under indlæggelsen.	Virkelig dårligt
11	Blev glemt. De glemte at booke en tid til samtale. Fik ikke nok medicin med hjem på weekend.	Godt
18	Bl.a. forkert medicin.	Uoplyst
23	Måtte i et par tilfælde selv gøre opmærksom på, at jeg ikke havde fået den foreskrevne medicin. Måling af blodtryk, temperatur, puls og iltoptag blev glemt to gange ud af de 14 dage, jeg var indlagt.	Godt
32	Manglende kommunikation mellem de forskellige, der var involverede.	Godt

NEUROLOGISK AFD. F

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Det gik virkelig godt.	Virkelig godt
2	Jeg synes, at I skal tale med personalet, som har nattevagt, om, at det ikke er passende at sidde og spise (I arm med ske mod porcelænen) og tale om [ting], når de sidder og overvåger. Det forstyrrer rigtig meget, og det er jo et SØVN-laboratorium.	Virkelig godt
7	1) Oplevelsen med to forskellige læger fremstår mangelfuld ved indledende undersøgelse. Spørgsmål forblev ubesvarede indtil vedkommende kunne tilgå informationerne, som jeg allerede havde fået af ambulancefolkene. Han vendte aldrig tilbage for at diskutere fundene, og lod det være op til sygeplejersken at fortælle mig, at jeg skulle flyttes til en anden stue. (Det var til venteværelset). Det var først om eftermiddagen på den første dag, at en anden læge informerer mig om min situation. Hans mål var at indhente yderligere relevant information omhandlende min oplevelse tidligere på dagen som ikke allerede var føjet til undersøgelsen eller min journal. Endnu engang havde jeg oplevelsen af at få upræcise svar eller slet ingen svar på mine spørgsmål, og heller ingen tilbagemeldinger med svar på mine spørgsmål. I begge tilfælde blev jeg som patient ladet i stikken. Der blev ikke givet bud på, hvad jeg havde oplevet tidligere på dagen, og ej heller hvad der blev gjort for at finde ud af det. (Havde jeg haft et anfald, var jeg ved at få et slagtilfælde, eller skulle min epilepsi-medicin justeres?). 2) Jeg vil gerne opsummere ved at sige, at behandling af seks forskellige læger resulterer i mangelfuld vurdering og behandling. Det var kun muligt at tegne et fuldent og præcist billede, hvis de seks læger havde været i samme rum på samme tid. Med patienten. Og alle var deltagende. 3) Jeg er sikker på, at en af de begivenheder jeg vil huske bedst er, at få at vide, at jeg skal diskutere spørgsmål med min ambulante læge NN, om hvad der skete, da jeg kom ind med ambulance. Jeg har ingen grund til at tro, at lægen NN i ambulatoriet på noget tidspunkt blev kontaktet, mens jeg var under forvaring. Jeg ville have troet, at jeg ville få en allerede planlagt tid, men det skulle jeg selv gøre. 4) Så uden forbehold, på en skala fra 1-10, ville sygeplejersker og lignende personale score 10, 10 som det højeste. Lægerne NN ud fra samme skala ville score 3-4, hvor de andre læger NN ville score 6-7.	Godt
9	Jeg var lidt irriteret over, at der var uro om natten. Jeg var der for at min søvn skulle overvåges, men det er svært af falde i søvn, selv med ørepropper, når man kan høre personalet tale sammen på den anden side af væggen, midt om natten. Jeg havde meget svært ved at sove.	Godt
ID Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT		Samlet indtryk
7	Rigtigt fint :-) Super.	Virkelig godt
10	Reparationen af CT-scanneren forlængede mit ophold unødigt [fem dage]. Havde det godt inden opholdet.	Uoplyst
16	R rigtig godt, dygtigt personale. Helt i top.	Virkelig godt
25	Jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
33	Lidt belastende at skulle fortælle om forløbet og gennem de samme spørgsmål og tests hver gang, der var skift i læger. Tænker, at den nye læge bør læse journal/aflytte diktur.	Godt
36	Min viden var for lille.	Godt
39	Næsten to dages ventetid på øjenundersøgelse.	Godt
43	Personalet var utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
ID Kommentarer - F1		Samlet indtryk
1	Dårligt, at jeg skulle vente så lang tid på svar, og at jeg skulle overnatte to nætter på grund af en scanning.	Godt

✎ 3	Der var lang ventetid på CT scanning. Enten drejede det sig om [den ene eller den anden lidelse]. Ved [den ene lidelse] skulle der vel handles hurtigt? Ved [den anden lidelse] var det en forkert afdeling. Jeg blev ikke overflyttet til anden afdeling, men udskrevet, og det var de pårørendes ansvar at få mig videre til en anden afdeling. Der var gennem indlæggelsen givet en forståelse af, at der var samarbejde.	Dårligt
✎ 5	Alt gik hurtigt. Både undersøgelser samt svar på disse.	Virkelig godt
✎ 6	Jeg håbede, at det virkede, men det virker overhovedet ikke. Har fået brev om, jeg er afsluttet. Skuffet. De kan flyve til månen, men ikke ordne min finger.	Virkelig godt
✎ 9	Møder ind fastende klokken ni. CT-scanning klokken ti. Ventede på en læge indtil klokken 15! Ikke tilbudt frokost, og måtte ikke forlade afdelingen pga. venten på læge. Jeg er udviklingshæmmet! Det var der ikke ret meget forståelse for, men sekretæren gjorde, hvad hun kunne.	Dårligt
✎ 11	Da jeg kom tilbage efter weekend derhjemme, så havde de ikke plads til mig længere. Da jeg havde en voldsom hovedpine, måske fra [prøven] fredag, så fik jeg langt om længe en seng på scleroseafdelingen. Men blev sendt hjem, hvorefter jeg blev glemt i systemet til lægesamtale.	Uoplyst
✎ 17	Jeg har fået at vide af læge NN, at jeg har fået den helt rigtige behandling lige fra starten af [].	Virkelig godt
✎ 18	Alt for mange forskellige læger, som ikke tør træffe en beslutning. [Bærer] præg af universitetshospital. Man blev blot flyttet længere væk, så man ikke forstyrrede de andre patienter, når der var smerteanfald.	Virkelig dårligt
✎ 23	Afdelingens læger udviste stor myndighed og sikkerhed i, hvilken behandling der skulle foretages, da diagnosen blev lagt.	Virkelig godt
✎ 32	Det var den bedst mulige behandling, med nogle få undtagelser.	Virkelig godt
✎ 35	Skyldes generel travlhed på afdelingen ind imellem med bl.a. nye patientindlæggelser.	Godt
✎ 36	Information fra den ene afdeling til den anden.	Uoplyst

NEUROLOGISK AFD. F

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
4	Fik flere divergerende oplysninger fra flere personer. Blev ind imellem noget desorienteret deraf.	Godt
7	Mine kommentarer omkring den information, der er blevet modtaget (angående dette spørgsmål), ville være bedre beskrevet som "mangel på modtagelse af information", mens jeg var indlagt. Efter endt indlæggelse, resulterede en samtale med læge NN i Neurologisk Ambulatorium hurtigt i udvikling af en plan for at fastsætte, om mit nuværende niveau af [] medicin var for højt og derfor var skyld i de episoder/problemer, som resulterede i min indlæggelse i første omgang. Sådan en plan kunne været lavet omkring seks uger tidligere, hvis personalet for ambulatorieafdelingen havde koordineret informationen med sengeafdelingen.	Godt
ID Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT		Samlet indtryk
7	Bortset fra informationen om de to ekstra blodpropper, som var en fejl, så var alt ok. Men måske skulle lægerne tale sammen, inden de (han) siger, du har altså to ekstra blodpropper. Så bliver man MEGET UTRYG :- (Men alle kan tage fejl, men ingen sjov oplevelse.	Virkelig godt
16	Fint nok.	Virkelig godt
20	Det var ikke muligt for lægerne at finde frem til en endelig diagnose, så derfor har jeg ikke kunnet få information om eventuel sygdom, da jeg jo ikke som sådan "har" en sygdom.	Godt
27	Jeg manglede information om, hvad jeg skulle være opmærksom på, da jeg kom hjem første gang i forhold til et eventuelt nyt [tilfælde]. Men ved de andre to indlæggelser har informationen været god nok.	Virkelig godt
34	Det var en meget ubehagelig oplevelse, at jeg ved indlæggelsen skulle tage stilling til, om jeg ville være med i et forsøgsprojekt. Det var virkelig svært i min situation.	Godt
46	Et team af sygeplejersker fulgte op. Fik besøg af en fra Horsens Sygehus to dage efter hjemsendelsen. Vedkommende sørgede for, at jeg kom en tur på Horsens Sygehus, vistnok mod mistanke om blodprop i hjertet []. Blev så kontaktet af samme ca. en uge senere. Meget bebyggende.	Godt
ID Kommentarer - F1		Samlet indtryk
3	Jeg oplevede informationen fra personalet meget forskelligt. Aftenholdet var bedre til at informere og svare på spørgsmål. I dagtimerne hvor vi troede, oplysningerne kunne gives, sket der intet!	Dårligt
4	Intet skriftligt materiale.	Virkelig godt
6	Nej. Håbede, de kunne hjælpe mig. Jeg har levet af [erhverv]. [Blev] opgivet efter en uges behandling. Brev: Vi har ikke mere at tilbyde fra Neurologisk side, og du afsluttes herfra. WHAT!	Virkelig godt
11	Fik pjecer omkring nogle tests.	Uoplyst
12	Har ikke været indlagt. Boede på Patienthotellet. Min behandling foregik på Skejby. De sidste [] dage blev jeg behandlet på afdelingens opholdsstue.	Uoplyst
15	Det var godt, min mand var med, for jeg var for konfus til at fatte al den information.	Godt
18	De talte om psykolog og gav mig antidepressive tabletter (tog dem dog ikke). Mine stærke smerter gjorde de ikke noget ved. Bad om en læge [] en nat. Der kom ingen før [om eftermid-	Virkelig dårligt

dagen] []. Lægen kunne [intet] gøre. Da jeg ikke kunne klare en nat mere, ville jeg forlade stedet []. Så skete der noget!

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 22 | Der var ingen, der rigtig vidste, hvad for en slags sygdom/[], jeg havde. Følte kun, at det var gætterier og blev proppet med forskellige smertestillende, især på andet sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ 23 | Beskrivelsen af sygdommen, efter diagnosen var fundet, fik jeg i form af en udskrift fra internettet af en af lægerne. Ellers var det meste mundtligt. | Virkelig godt |
| ✎ 28 | Fra udskrivelsen til konklusion var ventetiden for lang (ca. to måneder). | Virkelig godt |
| ✎ 29 | Vi fandt ikke årsag til min sygdom, men at det var et enkeltstående tilfælde. Jeg gætter selv på, at det skyldes depression. | Virkelig godt |
| ✎ 39 | Nej. | Virkelig godt |

NEUROLOGISK AFD. F**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**








ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk	
1	Den kom helt bag på mig [det var sent om aftenen]. Men det var mig selv, der valgte det.	Virkelig godt	
7	Den opfølgende samtale med min læge i neurologisk ambulatorium skulle være foretaget af afdelingens personale, før jeg blev udskrevet. Jeg skulle ikke have forsøgt at trænge ind aftaleprocessen på egen hånd.	Godt	
	ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
15	Blev overflyttet til genoptræning på andet sygehus.	Virkelig godt	
21	Jeg blev ikke udskrevet, men overflyttet til [andet center].	Godt	
27	Jeg føler ikke, at kommunen har fulgt op på behandlingsplanen på grund af ventetid.	Virkelig godt	
29	Blev udskrevet, da mine pårørende var hos mig første døgn, ifølge aftale med læge/pårørende.	Godt	
34	Jeg er stadig indlagt på andet sygehus.	Godt	
40	Jeg har ikke røget i 27 år og drikker ALDRIG.	Virkelig godt	
42	Synes, at lige pludselig kunne jeg bare "tage" hjem. Manglede nok lige at få at vide, hvad der egentlig var galt. Det var ligesom om, at da det ikke var en blodprop, så blev jeg lidt overladt til mig selv.	Godt	
43	Jeg blev indlagt torsdag formiddag og gik selv derfra fredag eftermiddag, så jeg er meget taknemmelig.	Virkelig godt	
47	Først efter udskrivning viste blodprøverne, hvad jeg fejlede.	Godt	
	ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
6	Forstår simpelthen ikke, at jeg er opgivet efter en uges immunglobulinbehandling. [].	Virkelig godt	
10	Jeg blev blot sendt hjem uden aftale omkring hjemmepleje, støtte m.m. Vi måtte selv kontakte hjemmeplejen, da jeg ikke kan være alene. Fortalte mange gange, at jeg var utryk ved at komme hjem uden støtte.	Godt	
18	Ville ikke forlade hospitalet, før jeg havde en aftale med hospitalet om, at jeg kunne blive akut indlagt igen, hvis jeg skulle få smerteanfald.	Virkelig dårligt	
23	Beskrivelse af dosering af medicin efter udskrivelsen måtte jeg selv spørge til, da der ikke var angivet noget på selve medicinen, som jeg hentede på apoteket.	Virkelig godt	
36	Faktisk fik hjemmeplejen ikke at vide, at mor var blevet udskrevet, så de kom ikke. Dette skete igen anden gang, mor kom hjem. Sygeplejerskerne mente, mor ikke var udskrevet.	Uoplyst	

NEUROLOGISK AFD. F

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Tak for rigtig god behandling. Super sødt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Under indlæggelse mener jeg, at behandlingsforløbet var godt tilrettelagt. MEN nogle dage efter hjemkomsten modtog jeg ganske uventet et brev med indkaldelse til scanning af leveren. Uden forklaring eller oplysning om grunden til indkaldelsen. Det skabte nogen uro hos mig. En kort oplysning om årsagen til scanningen burde medsendes. [Kvalitet i behandling]	Godt
6	Havde svært ved små rum. [Fysiske rammer]	Godt
7	Den vigtigste ting, som kan gøres af en læge er, at tage sig tid til at lytte og få en komplet historie fra patienten. Lyt til, hvad hen/hun siger og de spørgsmål som han/hun stiller. Nogle gange rammer patienters spørgsmål ved siden af, men den proces som de stiller til rådighed kan bruges til, at følge ledetråde som kan hjælpe med at slå fast, hvad der er galt med patienten, og hvordan man kan behandle det skjulte problem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
8	Personalet var friske og med på at opmuntre og lave sjov, hvilket var godt for vore dreng! Super at være på stue med et barn, der fik foretaget samme operation. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Jeg synes, at det var nogle søde mennesker på afdelingen.	Godt
	ID Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
1	Jeg kunne godt have brugt rent sengelinned, da der var kommet blod på den første dag. [Fysiske rammer]	Godt
2	Jeg lå som nummer tre på en tommandsstue uden skillevæg og sengebord???	Godt
4	Jeg er virkelig godt behandlet af alle. TAK.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at der var en god og venlig omgang med patienterne. [Pleje]	Virkelig godt
14	Alt OK.	Virkelig godt
16	Der var rent og pæn alle steder med en pil opad. Godt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Der er ekstremt snavset på stuerne, men sygepersonalet gør heller ikke noget for at hjælpe med, at det ser rent ud. Hvis man taber noget på gulvet, bliver det liggende, til der kommer rengøringspersonale. [Fysiske rammer]	Godt
22	Rigtig sødt og omsorgsfuld personale, men der var for mange forskellige personer under indlæggelsen. Der var hele tiden nye ansigter, og det er svært at huske, når man er lidt konfus. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
23	Stor tak til alle på afdelingen. Jeg følte mig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
24	Dejligt at være kommet med i det videnskabelige forsøg om forebyggelse af nye blodpropper. [Kvalitet i behandling]	Godt
29	En enkelt sygeplejerske talte "bag om ryggen" om patient til pårørende. Ellers meget empati-	Godt

	ske og tålmodige læger og sygeplejersker. [Relationer til personale]	
31	Pladsen i det gamle hus er for trang til tre på en stue. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
34	Der var alt for megen uro med patienter ind og ud af stuen hele tiden.	Godt
36	De kunne i højere grad informere patienten om sygdommen og om forløbet. [Kommunikation og information]	Godt
38	De to dage: tilfreds med forløbet. Kan ikke uddybe yderligere pga. det korte forløb.	Godt
41	Alt i alt en flot og dygtig indsats fra personalet, der fortjener den bedste ros! [Relationer til personale]	Virkelig godt
42	Der er for få toiletter/bad. [Fysiske rammer]	Godt
47	De tog sig godt af mig.	Godt
ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
1	Der behøver ikke være for meget ventetid for at få sine prøver, men personalet er meget smilende og omsorgsfuldt og gør deres arbejde godt. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
3	Oplevelsen var, at afdelingen ikke tog det alvorligt i forhold til medicinering, hindring af at forlade afdelingen og anmeldelse til politi af bortgang. Vi var stillet i udsigt, at en del af indlæggelsen indebar en vurdering af psykiatrisk personale, så det var meget utrygt, at vi selv skulle tage denne del efter udskrivelse. Som pårørende er det svært at have en nær person indlagt. At føle, at man står med eneansvaret er sværere. At blive mødt af uforstående personale er opslidende. F1 bør tage ved lære af vores oplevelse []. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
5	Bedre mulighed for pårørende for at få mad uden for kantinens åbningstider. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Kunne godt have gjort lidt mere. Føler, at de tænkte, at det er jo bare en lille finger. Men, den bruger jeg ALTSÅ [].	Virkelig godt
9	Beskidte toiletter, men fine venterum. [Fysiske rammer]	Dårligt
11	Afdelingen kunne godt have været bedre informeret om min operation [] en uge før indlæggelsen. Jeg kunne ikke løfte eller flytte [] benet ved mave og benmuskler. Men en læge, som skulle lave en undersøgelse af benmuskler, havde ikke læst journalen. Jeg havde fortalt mange gange, at jeg var nyopereret i forløbet. Og alligevel forårsagede han kraftige mavesmerter hos mig, men han fik en forskrækkelse og sagde undskyld, og så stoppede han undersøgelserne. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	Adgang til motion (motionslokale). [Fysiske rammer]	Uoplyst
13	Alle var rigtig søde, og der var altid hjælp. [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Ved bad fik jeg hjælp af personale, og derfor var døren ikke låst. Imens jeg var i bad, forlader personalet baderummet, som er på gangen, og der kommer en mandlig medpatient ind i baderummet, hvilket var meget krænkende. [Pleje]	Godt
17	Jeg synes, at de var så søde alle sammen.	Virkelig godt
18	At der ikke er så mange forskellige læger, og at man bliver taget alvorligt, når man beder om hjælp, når man er i et helvede. NB. Har det fint i dag, men det var frygteligt.	Virkelig dårligt

- [Kvalitet i behandling, Pleje]
-  19 Dejligt og venligt personale. Man føler sig tryk. Virkelig godt
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  21 Der har været en ombygning fra F1 til Scleroseambulatoriet sammen med en række besparelser. Det har medført, at der ikke længere [trækkes] på F1's mangeårige erfaring og store empati. Øv! Jeg gruer for udflytningen til Skejby. Virkelig godt
-  23 Det virker som om, at personalet ved klargøring af drop, som jeg fik [flere] gange dagligt, af og til blev afbrudt, og for længe efter eller på min opfordring, fik mig tilsluttet drop. Det var måske en ide, at personalet kunne tjekke en opgave ud i systemet (kender ikke detaljer om det anvendte system), og at de først kunne frigøre sig ved at tjekke det ind, når medicineringen er udleveret/drop er påbegyndt. I øvrigt var personalet utroligt gode til at skabe en tryk stemning og give en følelse af at være i gode hænder. Dog synes jeg, at et af besøgene på Hørecenteret var mindre godt, da en læge gav mig meget dårlige fremtidsudsigter for helbredelse, hvilket ikke var godt i den noget utrykke situation, som jeg var i. [] Lidt empati kunne man godt forvente fra den kant. Jeg er i øvrigt helt uden symptomer nu, så behandlingen var en 100 procent succes. Virkelig godt
[Pleje, Relationer til personale]
-  29 Der var støv og pletter på gulvet og på sengen. Virkelig godt
[Fysiske rammer]
-  32 Synes, at sygeplejerskerne (nogle enkelte) kunne informeres bedre om mere end en overfladisk modtagelse m.m. Ellers er afdelingen utroligt velfungerende, harmonisk og interesseret. Virkelig godt
[Relationer til personale]
-  36 Man blev meget dårligere i løbet af [flere] ugers indlæggelse. Der blev ikke taget hensyn hertil, da Active Care skulle vagtplanlægge, men var de ikke klar over dette? Så der var alene ufaglært døgnovervågning, hvilket resulterede i kaos []. Men nu er det rettet. Vi blev hørt! Og nu kører det efter bogen. Uoplyst
[Kvalitet i behandling]
-  37 Det er tydeligt, at der er blevet ændret i rengøringsrutiner. Der gøres ikke så ofte rent på f.eks. toiletter og i opholdsrum. Der er stor uenighed blandt personalet, om [medicindoseringen]. Godt
Det bliver man som patient meget forvirret af.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
-  40 Toiletterne må godt tømmes for papir (skraldespanden) noget oftere! Oplevede lidt, at rengøringspersonalet sprang skraldespanden over ved rengøring flere gange! Selvom de var propfuld. Ellers alt i alt en fantastisk afdeling :-). Virkelig godt
[Fysiske rammer]

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

