

**Indlæggelse på**  
**Neurologisk Afdeling F**  
**Århus Sygehus**  
3. måling



**Indlæggelse på**  
Neurologisk Afdeling F  
Århus Sygehus  
3. måling

Konceptet er udviklet af  
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt  
Lyseng Alle 1  
8270 Højbjerg

e-mail: [amu@ag.aaa.dk](mailto:amu@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 431

# Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål .....	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten .....	11

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag .....	17
3. De indlagte patienter.....	21
4. Tolv spørgsmål om tilfredshed .....	23
5. Ventetid og valg af sygehus .....	27
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	31
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt indlagte patienter på:

Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-  
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig  
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre  
sengeafdelinger. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, er  
der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er  
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-  
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede for-  
løb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordine-  
ring, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede  
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en  
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan  
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om  
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-  
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da  
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan  
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-  
terne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

Resultaterne fra afdelingens indlagte patienter kan ikke ses løsrevet fra,  
hvilken afdeling resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort  
rids af afdelingens karakteristika, herunder en række statistiske oplysning-  
er om antal indlagte, lokaleforhold, antal afsnit, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bort-  
faldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsenta-  
tiv undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre sengeafdelinger, der  
er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

**Afsnit 3: De indlagte patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patienterne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Tolv spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 12 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i forbindelse med indlæggelsen. Hvis der tidligere er foretaget måling på afdelingen, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne på afdelingen, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 12 spørgsmål, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus**

Her sættes der fokus på de ikke-akutte patienters oplevelse af ventetiden, inden de blev indlagt. Endelig ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

**Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten**

Hvordan opfatter patienten kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen? Er der for mange kontakter til forskellige læger og plejepersoner?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen**

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af afdelingen. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem de forskellige typer af indlagte, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos brugeren. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

## Formål

Konceptets formål er:

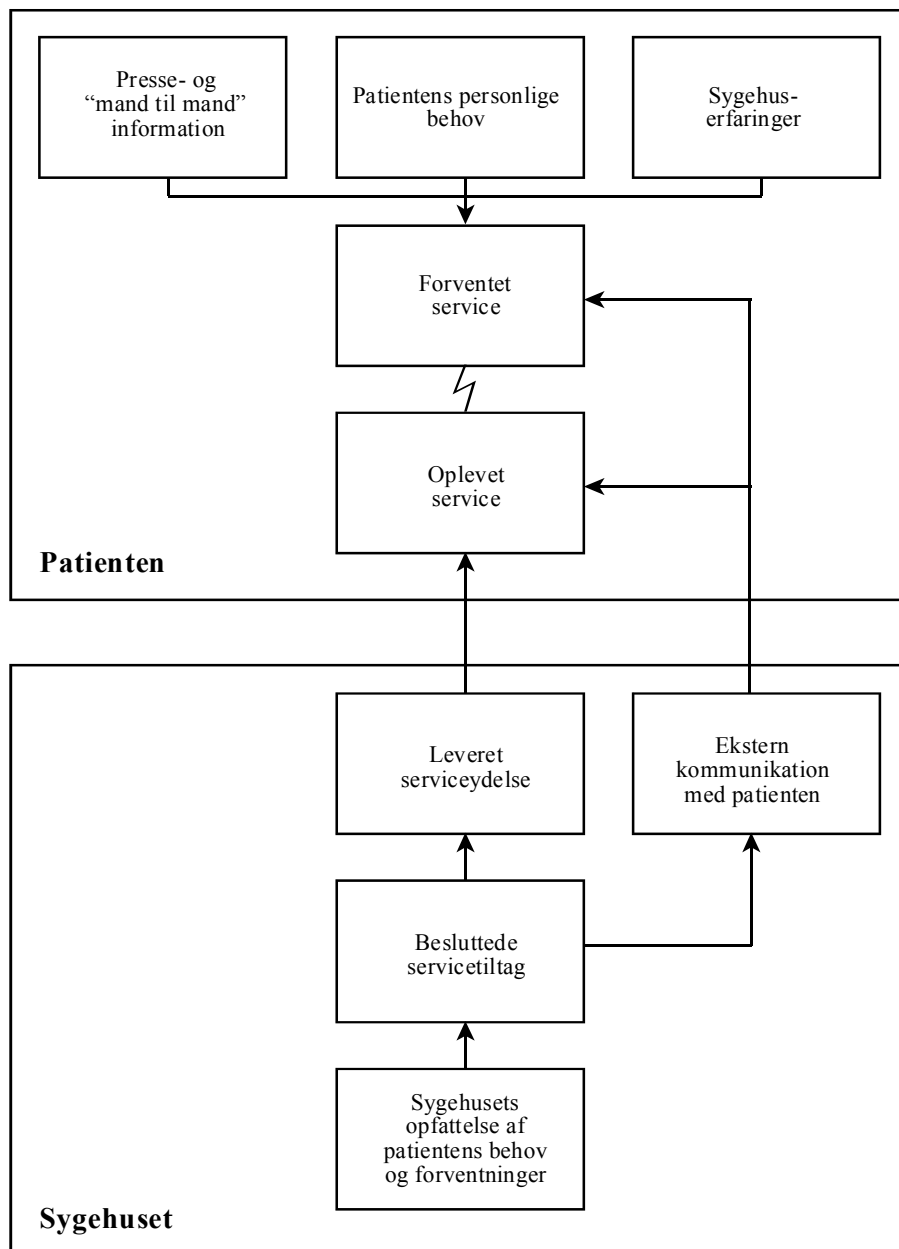
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

## Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedureerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formålet at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



*Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)*

# Metode

<b>Metode</b>	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
<b>Validering af skemaerne</b>	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
<b>Lokal organisering</b>	<p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.</p>
<b>Mere om metoden</b>	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på den. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

**Små skridt**

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

**Også psykologi**

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

**Lakmusprøven**

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.



**TABEL 1. Statistiske oplysninger 2003**  
**Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Neurologi
Antal indlagte	1.813
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	10.023
Belægningsprocent	71,5%
Antal senge	33,8
Enestuer	-
Tomandsstuer	5
Tremandsstuer	12
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	17.442
Antal ambulatorier	1 + 3 klinikker
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	24
Plejepersonalestillinger	63
Lægeseekretærstillinger	16
Samlet budgetramme	76,982

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# 1. Om afdelingen

## Beskrivelse af afdelingen

Neurologisk Afdeling, Århus Sygehus, modtager patienter fra Århus amt og fra hele Vestdanmark. Der er godt 15.000 ambulante besøg og 2.000 indlæggelser årligt. Afdelingen tilbyder specialiseret behandling inden for en række områder som apopleksi, epilepsi, demens, parkinsonisme, neurovaskulære sygdomme, dissemineret sklerose og smertetilstande.

Den ambulante behandling ydes i 3 specialklinikker og i et fælles ambulatorium med 4 specialambulatorier. Personalet er tværfagligt med ekspertviden inden for specialområdet.

De indlagte personer modtages enten i Neurologisk afsnit F1 eller på Apopleksiafsnit F3. Den neurologiske ekspertise er tilknyttet sengeafsnittene, som har tildelt sygepleje med få sygeplejersker til hver enkelt patient og kontaktlæge. Der er 2 senge til video-EEG-overvågning af personer med epilepsi. I apopleksiafsnittet er behandlingen teambaseret med sygeplejerske, social- og sundhedsassistent og fysio-ergoterapeut omkring hver patient. Pladsforholdene er lidt trange, men atmosfæren i afdelingen er efter sigende god. For mobile personer indlagt til planlagt undersøgelse eller behandling har afdelingen 4 hotelsenge.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på Neurologisk Afdeling F**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	Antal	324
<b>Alder</b>		
0-18 år	2%	2%
19-39 år	22%	21%
40-59 år	38%	36%
60-69 år	19%	24%
70-79 år	12%	12%
80 år eller mere	6%	5%
<b>Køn</b>		
Mand	54%	54%
Kvinde	46%	46%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit F1	68%	63%
Afsnit F3	32%	37%

## 2. Rapportens datagrundlag

- Svarprocenten 53** Der er udsendt i alt 324 breve til indlagte patienter på  
Neurologisk Afdeling F Århus Sygehus  
De udvalgte patienter har været indlagt en eller flere gange i perioden 1. november 2003 til 31. januar 2004.  
Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.  
Der indkom i alt 171 skemaer, svarende til en svarprocent på 53. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.
- Tolkning af svarprocenten** I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.  
I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.  
Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:  
Under 40 % Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed  
40 – 50 % Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed  
50 – 60 % Acceptabelt  
Over 60 % Meget tilfredsstillende
- Repræsentativiteten** Udfra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.
- Tidligere måling?** I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:  
november 1999 - 188 svar. (1. gang)  
november 2001 - 178 svar. (2. gang)

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afd. D	144	februar 2002	Århus Amtssygehus
Geriatrisk Afdeling G	42	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Afdeling B	131	februar 2002	Århus Amtssygehus
Kirurgisk Afdeling L	239	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Afdeling C	160	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	301	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling E	202	februar 2002	Århus Amtssygehus
Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	223	november 2001	Århus Kommunehospital
Lungemedicinsk Afdeling B	160	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling M	216	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	160	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	230	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Afdeling F	178	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Afdeling D	230	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	239	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Afdeling E	241	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Afdeling Z	118	november 2001	Århus Kommunehospital
Respirationscenter Vest	79	november 2001	Århus Kommunehospital
Reumatologisk Afdeling U	87	november 2001	Århus Kommunehospital
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	82	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Område	226	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Medicinsk Område	201	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling K001	87	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M	257	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling K200	157	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling K100	178	april 2002	Odder Centralsygehus
Børneafdeling B	215	april 2002	Randers Centralsygehus
Gynækologisk/Obstetrisk Afd. G	196	april 2002	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M	333	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	234	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	223	april 2002	Randers Centralsygehus
Sengeafdelingen	116	maj 2002	Samsø Sygehus
Akutmedicinsk Modtageafsnit AMA	86	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling B1	127	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling G1	128	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	234	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	218	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling PA	223	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	268	februar 2002	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afd. Y	346	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afd. T	360	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	325	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	128	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	131	februar 2002	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	267	februar 2002	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.726</b>		

**Udskrivning  
af lister over  
tilfældige patienter**

*Udvælgelsen* af patienterne til undersøgelsen blandt de indlagte er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet:

Alle indlagte inden for de *seneste 3 måneder* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter kun patienter, der har afsluttet deres indlæggelse.

Har afdelingen i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode på 3 måneders patientoplevelser.

**Sammenligning**

I rapporten er afdelingens patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra andre sengeafdelinger. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra afdelingerne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af afdelinger giver mulighed for at kvalificere afdelingens arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de afdelinger, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er afdelingens resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets afdelinger, den afdeling, der er "bedst" i patienternes øjne og den, der er "dårligst". Afdelinger med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

**Tilfældigheder  
eller reelle  
forskelle?**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i de to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra de to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på  
Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter  Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
	188	178	171	8.726
<b>Alder</b>				
0-18 år	4%	1%	2%	11%
19-39 år	19%	29%	21%	17%
40-59 år	35%	39%	36%	28%
60-69 år	23%	15%	24%	18%
70-79 år	15%	12%	12%	17%
80 år eller mere	4%	5%	5%	9%
<b>Køn</b>				
Mand	57%	38%	54%	46%
Kvinde	43%	62%	46%	54%
<b>Hvordan</b>				
Akut	52%	61%	63%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	48%	39%	37%	47%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	58%	57%	62%	63%
2 gange	15%	21%	13%	18%
3 gange	11%	10%	8%	8%
Mere end 3 gange	16%	12%	17%	11%
<b>Indlagt</b>				
En dag	23%	16%	15%	18%
2-3 dage	28%	22%	34%	30%
4-8 dage	26%	32%	31%	31%
Mere end 8 dage	23%	30%	20%	21%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	80%	80%	77%	83%
Udenamtspatienter	20%	20%	23%	17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	97%	98%	96%
Ikke dansk	3%	3%	2%	4%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	33%	29%	26%	37%
Erhvervsudd./håndværker	24%	26%	25%	28%
Videregående uddannelse	37%	39%	47%	26%
Andet	6%	6%	2%	9%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	43%	48%	55%	29%
Har ikke søgt information	57%	52%	45%	71%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	81%	85%	89%	84%
Pårørende	19%	15%	11%	16%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.

### 3. De indlagte patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til afdelingen. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af afdelingens patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af afdelingen.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med resultatet af eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger i Århus Amt, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men ét spørgsmål kalder på en kommentar:

Patienterne spørges om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom via patientforeninger, biblioteket eller Internettet.

Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi det i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

#### Karakteristik af de indlagte patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er sengeafdelingen karakteriseret af patienter, der indlægges mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer en gang? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Hvor længe ligger patienterne? Hvordan er afdelingens andel af akutte og planlagte patienter? Har det ændret sig? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre afdelinger?

#### Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**TABEL 5. Tolv tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 171 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	84%	9%	1%	6%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	78%	14%	5%	4%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	80%	12%	2%	7%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	86%	7%	2%	5%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	87%	6%	1%	5%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	68%	16%	8%	9%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	70%	18%	6%	6%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	70%	16%	5%	9%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	70%	12%	10%	8%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	77%	9%	4%	11%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	73%	15%	6%	6%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	49%	11%	10%	30%

*Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste indlæggelse.*



## 4. Tolv spørgsmål om tilfredshed

<b>Anbefalinger</b>	<p>Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje</li><li>- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst mulig omfang undgår ændringer i planlagte aftaler</li><li>- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten</li><li>- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient</li><li>- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus</li><li>- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet</li><li>- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.</li></ul>
<b>Svar på 12 centrale spørgsmål</b>	<p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer 12 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".</p>
<b>Andet kan have betydning for den enkelte</b>	<p>Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med en indlæggelse. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.</p>
<b>Patienternes svar</b>	<p>Patienternes procentvise svarfordeling på de 12 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".</p>
<b>Kommentarer til spørgsmålene</b>	<p>Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder<sup>1</sup> fra indlagte patienter på Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>2</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal <sup>3</sup>					
	188	178	171			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	12%	11%	11%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	20%	19%	19%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	26%	15%	14%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	16%	12%	10%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	9%	14%	8%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	23%	27%	26%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	26%	29%	26%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	27%	25%	23%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	27%	32%	24%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	10%	21%	14%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	21%	21%	22%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	32%	29%	30%	25%	15%	53%

<sup>1</sup> Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringssøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

<sup>2</sup> Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>3</sup> Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

<b>Forskel på patienterne?</b>	De 12 tilfredshedsspørgsmål er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for afdelingen opstillet for hver af undersøgelsens 12 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser af afdelingen. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige afdelinger er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommens karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Afdelingen har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede afdelinger. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>



## 5. Ventetid og valg af sygehus

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.</li></ul>
<b>Flest akutte indlæggelser</b>	<p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>

**TABEL 7. De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på  
Neurologisk Afdeling F**

Spørgsmål: *Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>1</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	84	58	58	3.738	
Ja	80%	74%	91%	81%	98%	61%
Nej	20%	26%	9%	19%	2%	39%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 8. De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på  
Neurologisk Afdeling F**

Spørgsmål: *Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>1</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	83	62	56	3.735	
Ja	90%	92%	93%	93%	100%	78%
Nej	10%	8%	7%	7%	0%	22%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 9. De planlagte patienters motiv til valg af sygehus  
Neurologisk Afdeling F**

Spørgsmål: *Hvad lå der bag valget af netop det sygehus? (gerne flere kryds)*

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit
	Antal	93	82	83
Lægens råd	54%	40%	34%	37%
Kort venteliste	2%	4%	1%	8%
Tæt på bopæl/familie	20%	10%	10%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	20%	20%	27%	21%
Andet	3%	27%	29%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

**Opleves ventetiden for lang?**

I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden man har kunnet komme til.

Afdelingen har i Tabel 7 også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling med hensyn til oplevet ventetid. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvsagt ikke med i undersøgelsen.

**Information inden indlæggelsen**

I Tabel 8 kan man se de planlagte patienters vurdering af, om de har fået tilstrækkelig information inden indlæggelsen. Igen kan der sammenlignes med eventuelle tidligere undersøgelser og andre planlagte patienter fra andre sengeafdelinger.

**Valg af sygehus**

I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været indlagt på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde.

**Akutte og planlagtes valg af sygehus**

Motiverne for de planlagte patienters valg af sygehus fremgår af Tabel 9. Situationen er jo, at det ofte kun er de planlagte patienter, der har et reelt valg. Vel at mærke inden for de begrænsninger, der i øjeblikket ligger i det frie sygehusvalg.

**TABEL 10. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger**

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	179	169	160	8.274	
Ja	15%	20%	19%	18%	2%	44%
Nej	85%	80%	81%	82%	98%	56%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

**TABEL 11. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner  
Neurologisk Afdeling F**

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	178	169	159	8.334	
Ja	12%	17%	11%	15%	2%	30%
Nej	88%	83%	89%	85%	98%	70%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*



## 6. Stabiliteten i personalekontakten

### **Anbefalinger**

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten
- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.

Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.

### **Kompetencen skal sikres**

En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på sengeafdelingen er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.

### **For mange lægekontakter?**

Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under indlæggelsen. I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.

### **For mange plejepersonkontakter?**

Tabel 11 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på sengeafdelingen.

### **Forskel på afsnit?**

De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.

**TABEL 12. De indlagte patienters samlede vurdering af Neurologisk Afdeling F**

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*  
*(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	175	171			
Fem stjerner (enestående)	26%	31%	38%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	53%	50%	46%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	18%	17%	14%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	2%	1%	2%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	1%	1%	1%	0%	2%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af afdelingen. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder “enestående”, 4 betyder “godt”, 3 betyder “godt og dårligt”, 2 betyder “dårligt” og 1 stjerne betyder “uacceptabelt”.

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til afdelingen. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

### Kommentarer

Herudover er det værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

### Forskel på afsnit og patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.



# Litteratur

“Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)

“Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)

“Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)

“Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)

“Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)

“Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)

“Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)

“Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)

“Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)

“Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)

“Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)

“Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)

“Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)

“Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)

“I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)

“Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)

“Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)

“I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusevnen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**





Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du var indlagt på < \_\_\_\_\_ afdeling> <afsnit> i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ >.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

**Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).**

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



21. Hvad er dit samlede indtryk af afsnit xx?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

- \*\*\*\*\* (Enestående)  
 \*\*\*\* (Godt)  
 \*\*\* (Både godt og dårligt)  
 \*\* (Dårligt)  
 \* (Uacceptabelt)  
 Ved ikke

22. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

23. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)

- Har søgt information  Har ikke søgt information

24. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

27. Alder? (patientens)

år

28. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

29. Din uddannelse? (patientens)

- Folkeskole/mellem/real  
 Erhvervsudd./håndværker  
 Videregående uddannelse  
 Andet

25. Køn? (patientens)

- Mand  Kvinde

26. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sygdomsgruppe: \_\_\_\_\_  
(påført af afdelingen)

ÅRHUS AMT  
© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med din indlæggelse på  
NN-afdeling, afsnit xx

NN-sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du været indlagt på afsnit xx inden for de seneste 5 år?  Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på afsnit xx ved din seneste indlæggelse?  Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på afsnit xx?

(din seneste indlæggelse)

- Akut (Cå til spørgsmål 7)  
 Indkaldt pr. brev (planlagt)

4. Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig?

(fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)

- Ja  Nej  Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja  Nej  Ved ikke

6. Hvad lå der bag valget af netop Århus Kommunehospital?

(gerne flere kryds)

- Lægens råd  Sygehuset ligger tæt på bopæl/familie  
 Kort venteliste  Gode erfaringer/godt omdømme  
 Andre grunde:

7. Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

- Ja  Nej  Ved ikke

8. Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

- Ja  Nej  Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

10. Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

11. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?

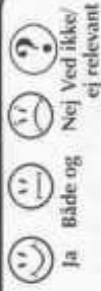
Kommentarer: \_\_\_\_\_

13. Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle de plejepersoner du havde med at gøre)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

14. Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en "rød tråd")

Kommentarer: \_\_\_\_\_



15. Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger m.v.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

16. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

17. Var sengafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad, toilet mv.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

18. Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

19. Fik du den information, du havde brug for inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

20. Har samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning m.v.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**



## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. til de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

## **Stikprøve**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

**Yderligere analyser?**

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.



Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	88	8	4	25
	2-3 dage	89	11	0	53
	4-8 dage	90	10	0	52
	Mere end 8 dage	87	10	3	31
Hvordan	Akut	90	10	0	98
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87	10	3	63
Erfaring(5år)	1 gang	89	10	1	98
	2 gange	81	19	0	21
	3 gange	79	14	7	14
	Mere end 3 gange	100	0	0	27
Søgt information	Har søgt information	87	11	1	87
	Har ikke søgt information	90	9	1	69
Køn	Mand	91	9	0	89
	Kvinde	86	11	3	72
Bopæl	Indenamtspatienter	90	9	1	122
	Udenamtspatienter	86	11	3	37
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	83	11	6	36
	40-59 år	89	11	0	55
	60-69 år	92	8	0	39
	70-79 år	90	10	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	90	9	1	152
	Ikke dansk	50	50	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	13	0	39
	Erhvervsudd./håndværker	83	17	0	41
	Videregående uddannelse	93	4	3	74
	Andet	75	25	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	1	145
	Pårørende	80	20	0	15
Afsnit	Afsnit F1	88	10	2	101
	Afsnit F3	90	10	0	60
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	89	10	1	161

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80	12	8	25
	2-3 dage	86	11	4	56
	4-8 dage	75	21	4	52
	Mere end 8 dage	81	13	6	32
Hvordan	Akut	83	15	3	103
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77	15	8	62
Erfaring(5år)	1 gang	81	15	4	100
	2 gange	86	5	10	21
	3 gange	86	14	0	14
	Mere end 3 gange	75	18	7	28
Søgt information	Har søgt information	73	24	3	88
	Har ikke søgt information	90	3	7	70
Køn	Mand	87	12	1	90
	Kvinde	73	17	9	75
Bopæl	Indenamtspatienter	81	15	4	125
	Udenamtspatienter	82	11	8	38
Alder	0-18 år	50	50	0	4
	19-39 år	56	35	9	34
	40-59 år	83	8	8	60
	60-69 år	90	10	0	39
	70-79 år	95	5	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	81	14	4	156
	Ikke dansk	25	50	25	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	7	2	41
	Erhvervsudd./håndværker	73	18	10	40
	Videregående uddannelse	78	18	4	77
	Andet	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	15	5	148
	Pårørende	88	13	0	16
Afsnit	Afsnit F1	75	17	8	104
	Afsnit F3	90	10	0	61
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	81	15	5	165

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	88	8	4	24
	2-3 dage	91	7	2	56
	4-8 dage	86	14	0	49
	Mere end 8 dage	73	23	3	30
Hvordan	Akut	83	15	2	100
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	8	2	59
Erfaring(5år)	1 gang	82	16	2	98
	2 gange	79	16	5	19
	3 gange	92	8	0	13
	Mere end 3 gange	100	0	0	28
Søgt information	Har søgt information	86	13	1	85
	Har ikke søgt information	87	10	3	69
Køn	Mand	86	13	1	87
	Kvinde	85	13	3	72
Bopæl	Indenamtspatienter	83	15	2	121
	Udenamtspatienter	95	5	0	37
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	74	24	3	34
	40-59 år	89	9	2	54
	60-69 år	85	13	3	40
	70-79 år	95	5	0	19
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	85	13	2	151
	Ikke dansk	100	0	0	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	8	3	40
	Erhvervsudd./håndværker	83	17	0	35
	Videregående uddannelse	83	14	3	77
	Andet	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	14	1	143
	Pårørende	93	0	7	15
Afsnit	Afsnit F1	87	11	2	98
	Afsnit F3	84	15	2	61
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	86	13	2	159

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	83	13	4	24
	2-3 dage	96	4	0	56
	4-8 dage	90	6	4	51
	Mere end 8 dage	84	13	3	32
Hvordan	Akut	89	8	3	104
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	7	2	59
Erfaring(5år)	1 gang	87	9	4	101
	2 gange	84	16	0	19
	3 gange	100	0	0	14
	Mere end 3 gange	100	0	0	27
Søgt information	Har søgt information	89	8	3	87
	Har ikke søgt information	93	6	1	69
Køn	Mand	94	6	0	89
	Kvinde	85	9	5	74
Bopæl	Indenamtspatienter	89	8	3	124
	Udenamtspatienter	95	5	0	37
Alder	0-18 år	50	50	0	4
	19-39 år	80	11	9	35
	40-59 år	93	5	2	58
	60-69 år	95	5	0	40
	70-79 år	94	6	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	90	8	3	154
	Ikke dansk	100	0	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	8	0	40
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	41
	Videregående uddannelse	87	8	5	76
	Andet	67	33	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	8	3	146
	Pårørende	94	6	0	16
Afsnit	Afsnit F1	88	9	3	102
	Afsnit F3	93	5	2	61
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	90	7	2	163

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	96	0	4	24
	2-3 dage	93	7	0	56
	4-8 dage	90	8	2	51
	Mere end 8 dage	90	10	0	31
Hvordan	Akut	92	7	1	102
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	7	2	60
Erfaring(5år)	1 gang	90	8	2	99
	2 gange	95	5	0	20
	3 gange	100	0	0	14
	Mere end 3 gange	96	4	0	27
Søgt information	Har søgt information	92	7	1	88
	Har ikke søgt information	91	7	1	69
Køn	Mand	93	7	0	90
	Kvinde	90	7	3	72
Bopæl	Indenamtspatienter	93	6	2	122
	Udenamtspatienter	89	11	0	38
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	91	6	3	34
	40-59 år	89	9	2	57
	60-69 år	98	3	0	40
	70-79 år	90	10	0	20
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	93	5	1	153
	Ikke dansk	50	50	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	8	0	39
	Erhvervsudd./håndværker	93	8	0	40
	Videregående uddannelse	92	5	3	76
	Andet	75	25	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	8	1	145
	Pårørende	100	0	0	16
Afsnit	Afsnit F1	91	7	2	102
	Afsnit F3	93	7	0	60
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	92	7	1	162

**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	61	30	9	23
	2-3 dage	87	9	4	53
	4-8 dage	71	16	12	49
	Mere end 8 dage	68	23	10	31
Hvordan	Akut	71	20	8	98
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	12	9	58
Erfaring(5år)	1 gang	71	19	10	97
	2 gange	85	10	5	20
	3 gange	64	21	14	14
	Mere end 3 gange	87	13	0	23
Søgt information	Har søgt information	69	20	11	83
	Har ikke søgt information	84	10	6	67
Køn	Mand	74	17	9	88
	Kvinde	75	18	7	68
Bopæl	Indenamtspatienter	73	20	8	120
	Udenamtspatienter	80	9	11	35
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	53	28	19	32
	40-59 år	79	16	5	56
	60-69 år	79	16	5	38
	70-79 år	79	11	11	19
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	74	17	9	149
	Ikke dansk	50	50	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	13	8	38
	Erhvervsudd./håndværker	59	27	14	37
	Videregående uddannelse	78	15	7	74
	Andet	75	25	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	17	8	138
	Pårørende	65	24	12	17
Afsnit	Afsnit F1	74	16	9	97
	Afsnit F3	75	19	7	59
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	74	17	8	156

<b>Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	74	13	13	23
	2-3 dage	89	11	0	55
	4-8 dage	72	20	8	50
	Mere end 8 dage	53	38	9	32
Hvordan	Akut	72	22	6	101
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	15	7	59
Erfaring(5år)	1 gang	73	21	6	100
	2 gange	83	11	6	18
	3 gange	71	14	14	14
	Mere end 3 gange	74	22	4	27
Søgt information	Har søgt information	72	21	7	85
	Har ikke søgt information	80	16	4	70
Køn	Mand	79	18	2	87
	Kvinde	68	21	11	73
Bopæl	Indenamtspatienter	72	20	7	122
	Udenamtspatienter	81	16	3	37
Alder	0-18 år	50	50	0	4
	19-39 år	64	27	9	33
	40-59 år	66	27	7	56
	60-69 år	90	5	5	40
	70-79 år	79	16	5	19
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	74	19	7	152
	Ikke dansk	67	33	0	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	0	40
	Erhvervsudd./håndværker	50	37	13	38
	Videregående uddannelse	77	16	7	75
	Andet	75	25	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	20	7	144
	Pårørende	87	13	0	15
Afsnit	Afsnit F1	75	18	7	99
	Afsnit F3	74	21	5	61
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	74	19	6	160

**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	82	9	9	22
	2-3 dage	93	6	2	54
	4-8 dage	71	21	8	48
	Mere end 8 dage	55	39	6	31
Hvordan	Akut	73	20	6	98
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	12	5	57
Erfaring(5år)	1 gang	72	20	8	96
	2 gange	89	5	5	19
	3 gange	67	33	0	12
	Mere end 3 gange	89	11	0	27
Søgt information	Har søgt information	74	21	5	81
	Har ikke søgt information	81	13	6	69
Køn	Mand	83	13	4	82
	Kvinde	70	22	8	73
Bopæl	Indenamtspatienter	74	18	8	119
	Udenamtspatienter	86	14	0	35
Alder	0-18 år	50	25	25	4
	19-39 år	61	27	12	33
	40-59 år	80	15	6	54
	60-69 år	88	10	3	40
	70-79 år	82	18	0	17
	80 år eller mere	71	29	0	7
Modersmål	Dansk	76	18	6	147
	Ikke dansk	67	33	0	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	11	5	38
	Erhvervsudd./håndværker	66	26	9	35
	Videregående uddannelse	77	17	5	75
	Andet	75	25	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	19	6	140
	Pårørende	86	7	7	14
Afsnit	Afsnit F1	80	16	4	96
	Afsnit F3	71	20	8	59
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	77	17	6	155



Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73	18	9	22
	2-3 dage	83	8	9	53
	4-8 dage	80	8	12	51
	Mere end 8 dage	58	29	13	31
Hvordan	Akut	81	13	6	102
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	65	15	20	55
Erfaring(5år)	1 gang	81	12	6	97
	2 gange	67	10	24	21
	3 gange	62	15	23	13
	Mere end 3 gange	71	17	13	24
Søgt information	Har søgt information	72	13	15	82
	Har ikke søgt information	81	12	7	68
Køn	Mand	81	12	7	86
	Kvinde	69	15	15	71
Bopæl	Indenamtspatienter	81	12	7	118
	Udenamtspatienter	57	19	24	37
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	89	3	9	35
	40-59 år	63	22	15	54
	60-69 år	77	13	10	39
	70-79 år	83	11	6	18
	80 år eller mere	71	14	14	7
Modersmål	Dansk	78	12	10	148
	Ikke dansk	25	25	50	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	15	3	39
	Erhvervsudd./håndværker	74	13	13	39
	Videregående uddannelse	73	12	15	74
	Andet	67	33	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	13	12	139
	Pårørende	82	18	0	17
Afsnit	Afsnit F1	68	17	16	96
	Afsnit F3	89	8	3	61
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	76	13	11	157

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	86	14	0	21
	2-3 dage	90	6	4	51
	4-8 dage	88	10	2	50
	Mere end 8 dage	74	16	10	31
Hvordan	Akut	87	11	2	99
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	9	7	54
Erfaring(5år)	1 gang	84	11	4	96
	2 gange	89	0	11	19
	3 gange	93	7	0	14
	Mere end 3 gange	86	14	0	22
Søgt information	Har søgt information	84	11	5	81
	Har ikke søgt information	88	9	3	66
Køn	Mand	89	8	2	84
	Kvinde	81	13	6	69
Bopæl	Indenamtspatienter	87	11	2	117
	Udenamtspatienter	82	9	9	34
Alder	0-18 år	50	25	25	4
	19-39 år	79	21	0	33
	40-59 år	87	5	7	55
	60-69 år	92	8	0	36
	70-79 år	89	5	5	19
	80 år eller mere	83	17	0	6
Modersmål	Dansk	86	10	3	144
	Ikke dansk	50	25	25	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	13	5	38
	Erhvervsudd./håndværker	82	13	5	39
	Videregående uddannelse	90	7	3	70
	Andet	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	11	4	136
	Pårørende	88	6	6	16
Afsnit	Afsnit F1	83	11	6	94
	Afsnit F3	90	10	0	59
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	86	10	4	153

Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	63	29	8	24
	2-3 dage	85	13	2	54
	4-8 dage	80	14	6	51
	Mere end 8 dage	74	13	13	31
Hvordan	Akut	76	18	6	102
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	12	7	58
Erfaring(5år)	1 gang	75	17	8	102
	2 gange	78	22	0	18
	3 gange	86	7	7	14
	Mere end 3 gange	88	13	0	24
Søgt information	Har søgt information	78	16	6	83
	Har ikke søgt information	81	14	4	70
Køn	Mand	78	15	7	88
	Kvinde	78	17	6	72
Bopæl	Indenamtspatienter	77	15	7	123
	Udenamtspatienter	83	14	3	36
Alder	0-18 år	50	25	25	4
	19-39 år	63	26	11	35
	40-59 år	77	14	9	57
	60-69 år	89	11	0	37
	70-79 år	85	15	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	78	16	6	152
	Ikke dansk	67	33	0	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	7	2	41
	Erhvervsudd./håndværker	67	26	8	39
	Videregående uddannelse	77	15	8	74
	Andet	75	25	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	17	6	143
	Pårørende	88	6	6	16
Afsnit	Afsnit F1	78	14	8	98
	Afsnit F3	79	18	3	62
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	78	16	6	160

**Har samspelet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom?  
(henvisning, opfølgning mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	60	15	25	20
	2-3 dage	76	13	11	38
	4-8 dage	68	22	10	41
	Mere end 8 dage	70	10	20	20
Hvordan	Akut	69	15	15	72
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	70	17	13	47
Erfaring(5år)	1 gang	69	16	15	74
	2 gange	67	20	13	15
	3 gange	89	11	0	9
	Mere end 3 gange	70	15	15	20
Søgt information	Har søgt information	73	14	13	64
	Har ikke søgt information	69	18	14	51
Køn	Mand	76	13	10	68
	Kvinde	61	20	20	51
Bopæl	Indenamtspatienter	68	16	16	94
	Udenamtspatienter	76	16	8	25
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	48	24	28	25
	40-59 år	73	15	12	41
	60-69 år	81	9	9	32
	70-79 år	77	23	0	13
	80 år eller mere	67	0	33	6
Modersmål	Dansk	69	16	15	112
	Ikke dansk	67	33	0	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	74	15	11	27
	Erhvervsudd./håndværker	65	21	15	34
	Videregående uddannelse	72	15	13	53
	Andet	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	16	15	102
	Pårørende	69	19	13	16
Afsnit	Afsnit F1	69	15	15	72
	Afsnit F3	70	17	13	47
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	70	16	14	119

**Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)**

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	67	33	9
	2-3 dage	100	0	23
	4-8 dage	94	6	16
	Mere end 8 dage	90	10	10
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	9	58
Erfaring(5år)	1 gang	92	8	26
	2 gange	89	11	9
	3 gange	71	29	7
	Mere end 3 gange	100	0	16
Søgt information	Har søgt information	89	11	37
	Har ikke søgt information	95	5	21
Køn	Mand	89	11	35
	Kvinde	96	4	23
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	31
	Udenamtspatienter	89	11	27
Alder	0-18 år	50	50	2
	19-39 år	91	9	11
	40-59 år	95	5	21
	60-69 år	92	8	12
	70-79 år	90	10	10
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	91	9	55
	Ikke dansk	100	0	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	6	18
	Erhvervsudd./håndværker	85	15	13
	Videregående uddannelse	92	8	24
	Andet	100	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	52
	Pårørende	100	0	6
Afsnit	Afsnit F1	91	9	55
	Afsnit F3	100	0	3
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	91	9	58

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	80	20	10
	2-3 dage	100	0	25
	4-8 dage	83	17	12
	Mere end 8 dage	100	0	9
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	93	7	56
Erfaring(5år)	1 gang	91	9	22
	2 gange	100	0	9
	3 gange	86	14	7
	Mere end 3 gange	94	6	18
Søgt information	Har søgt information	94	6	35
	Har ikke søgt information	90	10	21
Køn	Mand	97	3	35
	Kvinde	86	14	21
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	28
	Udenamtspatienter	93	7	28
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	75	25	12
	40-59 år	95	5	19
	60-69 år	100	0	14
	70-79 år	100	0	7
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	94	6	52
	Ikke dansk	50	50	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	15
	Erhvervsudd./håndværker	83	17	12
	Videregående uddannelse	93	7	27
	Andet	100	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	8	51
	Pårørende	100	0	5
Afsnit	Afsnit F1	92	8	53
	Afsnit F3	100	0	3
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	93	7	56

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	13	87	23
	2-3 dage	7	93	55
	4-8 dage	24	76	51
	Mere end 8 dage	35	65	31
Hvordan	Akut	26	74	98
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	8	92	62
Erfaring(5år)	1 gang	22	78	98
	2 gange	15	85	20
	3 gange	21	79	14
	Mere end 3 gange	4	96	27
Søgt information	Har søgt information	21	79	87
	Har ikke søgt information	14	86	66
Køn	Mand	16	84	87
	Kvinde	22	78	73
Bopæl	Indenamtspatienter	22	78	121
	Udenamtspatienter	8	92	38
Alder	0-18 år	25	75	4
	19-39 år	47	53	32
	40-59 år	15	85	59
	60-69 år	13	88	40
	70-79 år	0	100	19
	80 år eller mere	0	100	6
Modersmål	Dansk	18	82	152
	Ikke dansk	67	33	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	13	87	39
	Erhvervsudd./håndværker	26	74	39
	Videregående uddannelse	20	80	76
	Andet	0	100	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	20	80	143
	Pårørende	13	88	16
Afsnit	Afsnit F1	15	85	104
	Afsnit F3	25	75	56
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	19	81	160

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	0	100	21
	2-3 dage	9	91	56
	4-8 dage	18	82	51
	Mere end 8 dage	13	87	31
Hvordan	Akut	12	88	98
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	10	90	61
Erfaring(5år)	1 gang	13	87	97
	2 gange	15	85	20
	3 gange	8	92	13
	Mere end 3 gange	0	100	27
Søgt information	Har søgt information	10	90	84
	Har ikke søgt information	12	88	69
Køn	Mand	13	87	86
	Kvinde	10	90	73
Bopæl	Indenamtspatienter	14	86	120
	Udenamtspatienter	3	97	37
Alder	0-18 år	0	100	3
	19-39 år	19	81	32
	40-59 år	12	88	58
	60-69 år	10	90	40
	70-79 år	5	95	20
	80 år eller mere	0	100	6
Modersmål	Dansk	11	89	150
	Ikke dansk	25	75	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	13	87	39
	Erhvervsudd./håndværker	13	87	38
	Videregående uddannelse	9	91	75
	Andet	25	75	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	11	89	141
	Pårørende	12	88	17
Afsnit	Afsnit F1	11	89	101
	Afsnit F3	12	88	58
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	11	89	159



<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	81	19	26
	2-3 dage	89	11	57
	4-8 dage	85	15	53
	Mere end 8 dage	76	24	33
Hvordan	Akut	85	15	106
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	17	63
Erfaring(5år)	1 gang	84	16	104
	2 gange	86	14	21
	3 gange	86	14	14
	Mere end 3 gange	86	14	28
Søgt information	Har søgt information	82	18	89
	Har ikke søgt information	88	12	73
Køn	Mand	87	13	92
	Kvinde	81	19	77
Bopæl	Indenamtspatienter	85	15	129
	Udenamtspatienter	82	18	38
Alder	0-18 år	50	50	4
	19-39 år	72	28	36
	40-59 år	83	17	60
	60-69 år	93	7	41
	70-79 år	90	10	20
	80 år eller mere	100	0	8
Modersmål	Dansk	86	14	160
	Ikke dansk	25	75	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	12	43
	Erhvervsudd./håndværker	76	24	41
	Videregående uddannelse	86	14	78
	Andet	75	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	15	150
	Pårørende	78	22	18
Afsnit	Afsnit F1	80	20	106
	Afsnit F3	90	10	63
Afdeling i alt	Neurologisk Afdeling F	84	16	169



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

## **Kvalitativ analyse**

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

## **Patienternes egne kommentarer**

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejloplysninger i kommentarerne.



**Kommentarer til**

**Afsnit F1**











**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

-  *Jeg føler, at man ikke har klare planer for, hvor meget medicin jeg skal have.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg synes, lægernes behandling bærer præg af, at man intet gør.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Journaloplysninger fra tidligere var ikke indhentet, det havde den effekt, at det ikke indgik på rette vis i vurderingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fejldosering af medicin, der muligvis medførte tilbagefald.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Blev indlagt med MR-scanning for øje. Fik hver dag at vide, at i dag skal du scannes, men var ikke scannet, da jeg blev udskrevet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik ikke nogen behandling på F1 afdelingen, da jeg fik behandlet min sygdom på Skejby.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *En underlig afslutning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik den besked, at jeg kunne begynde at arbejde 2½ måned efter sygdommen, hvilket jeg absolut ikke kunne.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Må selv spørge om hjælpemidler.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Egen læge blev ikke informeret om epilepsi - medicin regulering.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Godt, og de er venlige.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Det går langsomt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Kontakten efter udskrivningen, hvor årsagen til min sygdom blev revideret, mindre tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*De kan ikke gøre meget, men hjælper hvor de kan.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Mangler information.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)












*De gjorde, hvad de kunne, men det er svært at tage stilling til alle de sygdomme, man som patient bliver involveret i, selvom intet er 100% sikkert.*










Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut











**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**

-  *Meget afhængigt af personen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg fik en blodprop i underben under indlæggelsen, og selvom jeg sagde, at jeg havde stærke smerter i ben varede det tre dage, før det blev undersøgt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg var så dårlig, at det var svært.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Utrolig betryggende at blive tilset ekstra om aftenen og i weekenden af overlæge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Ja, de fleste.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Har ingen erindring om indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Ja, endda tyrkiske lektier fik jeg hjælp til af en, der kom over for min skyld. Meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der bliver lyttet til mine symptomforklaringer og problemer iøvrigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De kender næsten kun sygdommen ud fra mine beskrivelser og blodprøver.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

**Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?**

-  *Igen afhængig af personerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Meget stor opbakning, opmuntring og støtte fra personalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Personalets viden om min sygdom er helt i top.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *På trods af at plejepersonalet har uacceptabelt travlt, er der flere, som giver sig tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fin fornemmelse for min psykiske tilstand, god støtte ved nedture.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Personalet havde alt for travlt på grund af overbelægning. Visse oplysninger gik ikke videre til rette vedkommende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Havde fast vagt ved indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik endnu et anfald ved indlæggelsen. Da var man meget søde (såvidt jeg husker).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Kun af en enkelt sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

**Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)**

-  *Jeg kunne det hele selv, så det er lidt irrelevant.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget hjælpsomt personale. Maden virkelig god, gode valgmuligheder.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg havde egen hjælper med og brugte derfor ikke plejepersonalet meget.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg var kun indlagt i dagtimerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg lå i diverse rum, og der var enorm travlhed, så jeg blev glemt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *I ved for lidt om piskesmæld.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Husker ikke meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget sød. Venlig. Ja, jeg vil aldrig klage.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der er sjældent mulighed for topkarakter, idet der næsten altid findes enkelte personer, hvor kemien er mindre god.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Glemte medicinering første aften.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Nu ligger jeg jo ikke i en af sengene, men alle er venlige og hjælpsomme.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt?  
(var der en rød tråd)**

-  *Da der var atypiske symptomer, kan spørgsmålet ikke besvares.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Syntes ikke smerteklinikken var til stor hjælp.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Min mand siger at det var OK.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg har været indlagt mange gange, jeg kan kun sige, at jeg er blevet behandlet utrolig godt specielt på Århus Kommunehospital.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ved seneste indlæggelse var der overbelægning på afdelingen og meget hektisk aktivitet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De ikke indhentede journaloplysninger betød, at den røde tråd manglede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Kan undre sig over, at man ved hver indlæggelse skal tilses af en ny læge, hvor hele sygdomsperioden skal ridses op, når nu man er i en fast behandling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Nogle af undersøgelserne måtte godt være sket noget tidligere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fire neurologer på seks dage med hver sin mening, alt der skete på seks dage var blodprøver og lumbal punktur.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Ja, men ingen behandling af alvorlig urinvejsinfektion, skønt jeg spurgte flere gange, og svaret med resistensbestemmelse var modtaget og signeret på afdeling, 5 dage før min udskrivelse (det fremgår af journal kopi, som jeg senere har modtaget).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



**Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)**

-  *Blev meget syg af en undersøgelse og ingen informationer om det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg er glad for det materiale, jeg har fået tilsendt før indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Dog kunne en forevisning af MR-scanner være en god ide.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det er dog vigtigt, at man hele tiden er opmærksom på, at det der bliver aftalt, også bliver gjort i praksis.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fik at vide, at jeg ikke fejlede noget, måske derfor intet blev gjort.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg kunne ønske grundigere information. Visse læger burde være bedre til at bedømme, på hvilket niveau den enkelte patient ønsker at blive informeret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Måske en fordel at få skriftlige oplysninger med hjem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg var meget omtåget og forstod ikke ret meget af, hvad der blev sagt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Gerne mere information (pjece/folder) om sygdommen (CIDF).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg følte mig ikke sikker på, at det var den rigtige diagnose.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Undersøgelse: Ja, og da diagnosen forelå: ja.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Det de nu kan give, men det er altid gennem overlægen, for at få det endelige svar, som dog er et gæt (sygdommen).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut













*Men som nævnt i tidligere spørgsmål er det psykisk hårdt at blive involveret i 117 sygdomme uden at få en 100% sikker diagnose.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?**

-  *Fik forskellige svar på undersøgelser og spørgsmål, afhængig af hvem jeg spurgte.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *En læge gjorde mig noget nervøs, da han begyndte at tale udskrivning med mig efter 4-5 døgns indlæggelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Der blev ikke talt, passede mig selv.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det var her man skulle være særlig opmærksom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg havde kun kontakt med få personer, mest fysioterapeut NN, som også fortjener et stort smil.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De forskellige undersøgelser gav ikke et entydigt svar, så der var usikkerhed om diagnosen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik i hvertfald ikke at vide, at jeg ville være svækket så lang tid efter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *De sagde 99% det samme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De har min journal.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Til tider virkede det som om, at den enkelte læge ikke var 100% forberedt på lige netop mig og min tilstand/sygdom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Der var ingen, der talte om sygdommen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

**Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)**

 *Der kunne godt have været gardin mellem sengene på stuen. Bad og toilet meget beskidt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Bad og depotrum bør ikke være det samme. Patientstuen er slidt.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Stuen for lille til tre indlagte.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Beskidte toiletter. Ikke rengjort i et døgn.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Rygerum er under al kritik.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Var formelt ikke indlagt, men blev tilbudt indlæggelse.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Det ville være rart med et opholdsrum uden TV, men med telefon (ikke mønt) og E-mail adgang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Bad og toilet, gammelt og utidssvarende, men rengøringen tip-top i orden.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Opholdsstue elendig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Det er alt for snævert på stuerne. Trænger til en renovering over alt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *For mange patienter som gjorde det svært at tage hensyn til den enkeltes situation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut







**Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?**



*Jeg følte egentlig, at det gik lidt for stærkt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Jeg blev overflyttet til neurologisk afdeling, hvorfra jeg blev udskrevet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Jeg ønskede selv at komme hurtigt hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Man ville have sendt mig hjem allerede samme dag, det var jeg ikke tryk ved, og fik så lov at blive en dag eller to til. Jeg havde talt med en læge om medicinmægning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Ambulant.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Jeg ventede på at få lov til at gå.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Havde forventet mere oplysning om min sygdom.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Den nye medicin burde være reguleret før udskrivelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Ja bortset fra at nogle af undersøgelserne blev foretaget for sent til at få svar.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Retur til eget sygehus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*På grund af patientbefordring blev der uro omkring hjemsendelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Kunne godt have brugt en dag til, da jeg ikke måtte være alene, og jeg bor alene.  
Gammel mor/far. En dag til ville have været dejligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Sidst var det et opfølgningsmøde. Jeg har jo aldrig været mere rask, da jeg forlod stedet,  
end da jeg kom.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*De ville give mig en ekstra dag, hvis jeg ville, men sagde dog nej tak.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut






























**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**










-  *Mange søde og venlige mennesker og en god stemning på afdelingen. Men mit indtryk er, at man selv hele tiden skal være opsøgende med hensyn til information og hjælp, men måske jeg selv har stillet for få krav.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ris og ros.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Havde det ikke været for læge, der ville hjemsende mig så tidligt og den manglende interesse for mit ben (blodprop), ville jeg opnå højeste vurdering.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Det antal stjerner er opnået ved, at man ikke har spurgt til maden. Maden er et stort problem for mig. Den er umulig at spise, når man er syg.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *NN føler sig velkommen på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Afdelingen fortjener fem stjerner. Alle er fantastiske og enestående i deres virke.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *På trods af lokaleforholdene var de menneskelige forhold til fem stjerner.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget imødekommende og venligt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Aftensygeplejerske NN var en der gav sig tid til en snak, men jeg var jo også bare inde til en 'kold tyrker'.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det jeg husker fra opholdet var godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut







-  *Det manglende forarbejde til indlæggelsen og at vurdering af medicinering ikke følges op.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Positiv og hyggelig omgangstone. Venligt og hjælpsomt personale. Kompetente.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fordi det er det samme team, der behandler hver gang, jeg er til kontrol eller undersøgelse på afdeling. Den samme læge undersøger mig grundigt hver gang.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fantastisk plejepersonale som gør, hvad de kan, men de er alt for pressede. NN er ligeledes en dejlig person at blive tilset af, men oplever også, at han er presset til det yderste som plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *NN er et plus for afdelingen. Neurologerne og neurokirurgerne er et godt team.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Personalet ydede deres bedste på trods af overbelægning.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget venligt, opmærksomt og kompetent personale. Humoristiske og personlige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg følte mig godt tilpas, og fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Toiletforholdene er for dårlige.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Fordi lægen ikke vidste noget som helst, om det jeg spurgte om. Sygeplejersken NN var meget grov i munden over for mig.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg var fuldt ud tilfreds med opholdet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

-  *Neurologisk afdeling er bare så dårlig i forhold til mit sidste ophold/indlæggelse på Neurokirurgisk afdeling. Det er en helt fantastisk afdeling sammenlignet med den anden. Så gå et par etager op og lær noget menneskeligt.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Sygeplejerskerne og hjælpere var søde, de kom og præsenterede sig, når de mødte på afdelingen. Mange af dem spøjte, og jeg syntes de var utrolig søde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *I har for lidt viden om piskesmæld.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lokaleforholdene dårlige. Personalet dygtigt og venligt trods stort arbejdspress, der resulterer i enkelte fejl.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Lidt mere lys og liv på gangen, selv om jeg godt ved, at det er et alvorligt sted.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg var meget glad for at være indlagt på F1, jeg fik en rigtig god behandling. Det, der skuffer mig meget, er, at jeg ikke fik at vide, at det kan tage så lang tid at blive rask, jeg har stadigvæk ondt i arme og ben og bliver meget træt ved overanstrengelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg føler mig velkommen som patient, men rengøringen kunne efter min mening være bedre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Meget professionelt personale, både læger og sygeplejersker følte man var gode/sikre hænder. Stor forståelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Var i det store hele tilfreds, men har ingen god erindring fra indlæggelsen grundet sygdom. Da jeg er kronisk syg, ville det være en stor hjælp at komme direkte til Århus Kommunehospital (går til kontrol cirka hvert ½ år på Århus Kommunehospital). Blev ved sidste indlæggelse overført fra andet hospital.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*God behandling. God information. Godt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Fordi jeg følte mig godt behandlet. De var søde og rare alle sammen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Fordi jeg er meget tilfreds med alt og alle. Alle var søde og venlige/forstående, men der mangler en radio.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Eneværelse. En rolig afdeling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Personalet fortjener fem stjerner. De fysiske rammer to stjerner.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Kommunikation med min egen læge er for dårlig. God pleje.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Lægernes faglige standard findes at være helt i top, hvilket skaber tryghed. Plejepersonalet udviser usædvanlig empati.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Personalet var helt enestående, venlige og flinke.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Jeg er ret afhængig af afdelingen, selvom det ikke er ret ofte, jeg bliver indlagt. Den følelse af afmagt samt følelsen af at være til besvær og usikkerhed, da jeg forlod afdelingen, er ikke rar. Plejen var kærlig og god. Jeg er nervøs for, at man genkender mig vedrørende denne skrivelse.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Alt aftalt klappede og god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut











*Jeg har ikke været indlagt!*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst                      Hvordan: Uoplyst



*Jeg har ikke været indlagt, men 'kun' været på afdelingen til undersøgelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst                      Hvordan: Uoplyst














**Kommentarer til**

**Afsnit F3**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Ventede for længe på scanning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Generelt til alle spørgsmål. Systemet fungerer optimalt i den akutte fase, hvilket er betryggende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Modtog blandt andet en meget gammel hovedpude, der var fuld af blodpletter, uha.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Utrolig søde mennesker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Imødekommende, venlige og beroligende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Helt afgjort. Har altid fået en god behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Husker kun modtagelse meget lidt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Det var UG. Kun en patient ud over mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Kan intet huske.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Manglede oplysninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Måske rigelig lang ventetid cirka en time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Personalet stod klar, da jeg kom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut




*Der var ikke så meget ventetid.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut


**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

 *Under en behandling/undersøgelse skete det uheld, at jeg fik en stor blodansamling, som skulle behandles med morfinpiller mod smerter. Jeg var sengeliggende i en uge.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *De var vældig gode til det akutte beredskab. Da det stod klart, at jeg lykkeligvis ikke havde en blodprop i hjernen, blev jeg udskrevet uden nogen videre udredning.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *For mange læger med hver deres mening.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Der er lange ventetider (flaskehalsproblem) vedrørende scanning. Forlængede ophold 1-2 døgn.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

 *Jeg følte mig meget tryk, da jeg fornemmede, at de ønskede at komme til bunds i årsagen til sygdommen og ikke satte noget igang med unødige undersøgelser - ofte var det modsat.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut


 *De kan ikke finde ud af, hvad jeg fejler.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Meget tilfreds.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**

 *Ja, jeg synes, de var flinke til at høre på, hvor jeg havde ondt, selvom det ikke lige stemte overens med en neurologisk skade.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg talte med for mange læger, og fik aldrig nogen fyldestgørende forklaringer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg havde kontakt til fire læger på fire dage, og to af dem var lydhøre, og to var ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Nogle af dem.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Ja, men samtalen kan være vanskelig, hvilket jeg tidligere har beskrevet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Alle læger var meget lyttende og opmærksomme på, hvad jeg havde at sige.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Min indlæggelse var ikke berettiget, da det var min skulder og ben, det var galt med.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Blev konsulteret af fire forskellige læger i løbet af seks timer, som lavede nøjagtig samme undersøgelser. Hvorfor?*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Især den ene mandlige læge, der undersøgte mig om onsdagen, var meget overfladisk og dårlig. Han gav sig ikke tid til at lytte. Den kvinde, der også var om onsdagen var god. Lægen om fredagen var virkelig god og behagelig at tale med.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut




**Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?**

 *De var søde og venlige, og der var forståelse for, at jeg var forvirret over diverse ting.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut

 *Over al forventning at en sygeplejersker brugte to timer en nat på samtale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år


Hvordan: Akut

 *Der er for travlt og kun en sygeplejerske havde indsigt og modenhed til at vise empati. De fleste andre kom med friske og dumsmarte kommentarer eller slet ingen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

 *God tone på afdelingen mellem plejepersoner i forhold til patienterne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

 *Helt sikkert.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

 *Meget fin.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere


Hvordan: Akut

 *Selvfølgelig kunne man mærke, når personalet havde travlt, men jeg følte virkelig, at de gjorde alt, hvad de kunne for at støtte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

 *Personalet var meget venlige og interesseret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 13

**Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)**



*Jeg fik en fin behandling. Alle sygeplejere var søde, selv om de havde meget travlt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*Jeg var selv meget velfungerende og havde ikke brug for hjælp til pleje, men var der alligevel noget, var det altid i orden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut




*Både nat og dag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut


**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt?  
(var der en rød tråd)**

 *Da jeg blev indlagt akut, var der ikke meget tilrettelagt på forhånd, så jeg kom til diverse behandlinger, når der var tid.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Fremragende.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Den røde tråd var at undersøge mig for en blodprop i hjernen, men egentlig ikke at udrede mine symptomer og videre behandling. Det har jeg måttet kæmpe videre med efter udskrivelsen.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Op til en weekend er der ikke rigtig nogen, der ved om andre er der.*


Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Til alt ovenstående: Jeg følte, jeg var i gode hænder.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Svarede lidt for mange gange på de samme spørgsmål til forskellige læger.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Skulle CT-scannes på Skejby. Møder kl. 8 kørt til Skejby kl. 11. Venter klargjort på briksen i 45 minutter på læger. Venter knap to timer på taxa retur til Århus Kommunehospital. I alt otte timer.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Ikke ret megen ventetid, kom først hver gang.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Læge NN, fysioterapeut NN, sygeplejerske NN, talepædagog NN var alle interesserede i at hjælpe mig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Jeg havde ikke en fornemmelse af en rød tråd, men årsagen til min sygdom hørte heller ikke til det sædvanlige og udviklede sig vist heller ikke, som det normalt gør.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Kommunikation mellem afdelinger kan forbedres. Eksempelvis indkaldelse til reumatologisk under AK-behandling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Blev ringet op efter hjemkomst fra sygehuset og fik at vide, at de lige manglede en blodprøve til. Derfor måtte jeg tage afsted igen, på trods af at jeg af en læge havde fået besked om at holde mig i ro efter lumbalpunktur.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Det havde jeg på fornemmelsen. Jeg var jo hundearngst for at få en hjerneblødning igen - så det var godt at blive indlagt.*

Respondentens svar: Ja








Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

**Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)**

-  *Jeg synes, at det var forvirrende, idet jeg fik forskellige diagnoser, men da der endelige blev fundet ud af, hvad jeg fejlede, var informationen god.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik aldrig svar på, hvilke undersøgelser der var foretaget med hensyn til blodprøver og den slags.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Lægerne kendte klart deres vidensniveau og begrænsninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Bad selv om samtale med overlægen efter hjemsendelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg blev undersøgt for, om jeg havde en blodprop, men fik det først at vide bagefter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg hører ikke selv til dem, der er gode til at søge og spørge om information. Jeg har indtryk af, at personalet selv gjorde, hvad de kunne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Det tror jeg da, men jeg ville gerne selv have set 'årsagen' på scanningerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Endte med voldsom hovedpine efter for tidlig hjemsendelse efter lumbalpunktur.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?**

-  *Der var en forvirring om, hvad jeg fejlede og breve der blev tolket forskelligt, men til sidst var der enighed om, hvilken behandling der skulle til.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var især dårlig forbindelse mellem det jeg fik at vide af læger og fysioterapeut. Indtrykket er, at lægerne ikke regner fysioterapeuters viden for noget eller ikke vil gøre brug af det. Det er synd. Siden er blevet hjulpet godt af fysioterapeuter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Hvis der med sammenhæng menes, at de forskellige læger var enige, så nej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg blev undersøgt for, om jeg havde en blodprop, men fik det først at vide bagefter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *I min første del af indlæggelsen, det vil sige, da mange læger havde ferie, var der ikke helt sammenhæng i informationerne. Havde kontakt med nye læger næsten hele tiden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *De var vist ikke helt klar over, hvad der skulle ske, kun nogle af dem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik foretaget lumbalpunktur, hvorefter lægen sagde, jeg skulle blive natten over for at holde mig i ro. 20 minutter senere kom en anden læge og sendte mig hjem.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

**Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)**



*Der manglede ikke noget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Ved indlæggelse fik jeg enestue, men blev senere flyttet på to-mandsstue.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*UG.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Dagligstuen (rygerummet) er ulækkert og lausi.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



*Sengeafdelingen var umiddelbart tilfredsstillende, men er man oppegående blev man sendt ud, når medpatienter skulle undersøges eller havde personlige informationer. Jeg følte mig derved lidt hjemløs især i starten, hvor jeg havde meget brug for et fast holdepunkt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Benyttede ikke patientstuen, der kunne nok bruges lidt mere rengøring på stuerne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



*I kunne godt få en stue eller to med runddækkende kran, fordi den er betydelig bedre og meget, meget nemmere at bruge. Det tåler ingen sammenligning. En gulvkran kræver betydelig mere gulvplads og er langt sværere at bruge for hjælperne. Toilettet var også OK.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

**Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?**



*Blev sendt hjem senere fra Skejby.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



*Længere end det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Jeg får fortsat pleje efter hjemkomsten.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut



*Jeg følte mig helt klar og tryk, da jeg blev udskrevet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Jeg ville gerne være blevet på afdelingen til efter en MR-scanning, men det kunne ikke lade sig gøre. Jeg blev cirka en måned senere scannet på Skejby, men den sag har jeg beskrevet for NN, uden dog indtil nu at have fået svar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Jeg skulle tilbage til et andet hospital.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut




**Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)**

 *Jeg ringede nogle dage senere for at få det helt klart, hvad jeg skulle gøre, og blev derefter rimelig informeret.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Ventetid til Skejby Karkirurgisk afdeling var en stor usikkerhedsfaktor.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Udskrivningen skete hurtigt og uden en tilbundsgående gennemgang af undersøgelser. Jeg var kun glad for at blive udskrevet, men set i bagklogskabens lys, manglede jeg en afsluttende gennemgang.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg havde min partner med ved samtalen, så både han og jeg havde mulighed for at spørge.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Kommunikation mellem afdelinger kan forbedres. Eksempelvis indkaldelse reumatologisk under AK-behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Jeg føler ikke, min egen læge har fulgt op på noget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Ingen sammenhæng.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg har ikke haft brug for at være i kontakt med praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Afdelingen reagerede hurtigt på øjenlægen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Blev indlagt direkte fra lægen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Min læge kendte ikke til mit problem.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Læger får automatisk besked fra afdelingen, fint samarbejde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik ikke at vide af min læge, at jeg faktisk skulle indlægges, bare at jeg skulle undersøges, samtidig fik jeg ikke at vide, hvor alvorligt det var.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Er med i et projekt angående blodprop.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg blev akut indlagt. Og da min egen læge havde orlov, var jeg hos en anden læge, som var afløser, NN, som sendte mig på hospitalet. Jeg havde 250 i blodprocent.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Indtil nu har det været helt i orden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Indlæggelsen var meget fin. Det virker som om, egen læge ikke har læst udskrivningsbrev.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg ved ikke om min læge har fået alle relevante informationer.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Det tog lang tid, før min læge fik besked fra sygehuset.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Jeg har ikke haft kontakt til min læge efter, det har ikke været nødvendigt skal til kolesterol kontrol i marts.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Har efter udskrivning ikke haft kontakt med praktiserende læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Min læge har ikke fået min journal, til trods for at jeg bad om åbenhed sundhedsvæsenet imellem.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Min læge fik den information, han havde brug for. Jeg er godt tilfreds med NN.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**

-  *Det gjorde jeg, fordi jeg synes, det var utilfredsstillende, at de forskellige læger ikke kunne tyde hinandens håndskrift, og derved gav patienten (mig) forkerte oplysninger med hensyn til, hvad jeg fejlede, det var hårdt psykisk, men det endte godt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Følte mig godt behandlet - venligt, omsorgsfuldt og kompetent.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Gode pladsforhold. Rolige omgivelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *God behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Fordi i sendte min mand på psykiatrisk hospital og ikke sendte ham hjem. Tak for det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Højt informationsniveau. God personlig kontakt. Afstemning af gensidige forventninger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Ros.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik korrekt behandling og undersøgt med det samme. Udmærket.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg følte mig overmåde godt behandlet. Søde og forstående sygeplejersker, kompetente og venlige læger med videre. Det eneste minus var, at der var lang tid mellem udskrivelsen (ultimo november) og EEG-undersøgelse (medio januar).*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Havde en dårlig tale, da jeg blev indlagt, da jeg fik en talepædagog, er det siden blevet rigtig godt. Tak, det er jeg utrolig taknemlig for.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*God pleje og behandling, men for dårlig information. En-mandsstue godt, to-mandsstue dårligt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Det var fantastisk flot at se det akutte beredskab fungere effektivt og professionelt, og jeg mødte bestemt også søde mennesker blandt plejepersonalet, men jeg synes der mangler tid og forståelse til menneskelig støtte (og her tænker jeg lige så meget på medpatienter, der var langt hårdere ramt). Og så var lægerne for snævert optaget af deres viden og diagnose og mindre interesseret i at udrede netop min krops symptomer. Man føler sig ikke som et helt menneske, der ses bare på en del af det hele alt efter hvilken afdeling på sygehuset man kommer ind på.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Årsagen til, at jeg har givet afdelingen fem stjerner, er en konsekvens af besvarelsen af de tidligere spørgsmål. Hvis jeg igen får behov for indlæggelse, vil jeg gerne indlægges det samme sted, og plejes af det samme personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Var der kun kort tid, så det er mit indtryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Utrolig god behandling. Sæt fokus på patienten.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Fordi jeg fik en god behandling og hjælp fra personalet på afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Guderne må vide hvordan og hvorfor en scanner skal stå ubrugt i en weekend, når man tænker på, hvad den koster samt at en patient ikke kommer længere i systemet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Jeg synes, det er en utrolig god afdeling, hvor patienten absolut er i centrum.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut




*Jeg følte alt fra professionel nysgerrighed til den venlige måde jeg blev omfattet med.*

*Jeg havde kontakt med 5 læger, som ikke var enige om, hvad jeg fejlede.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Jeg føler bestemt, mit problem (så halvt på begge øjne) blev behandlet seriøst, og der blev gjort, hvad kunne gøres for at finde årsag.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Plus: Den gode (næsten hjertelige) omgangstone.*

*Minus: Kommunikationen mellem personalet svigter sommetider.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *God information. Plejepersonalet er virkelig et godt team. Tingene er tilrettelagt. Er gode til at tage sig af pårørende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg blev undersøgt for, om jeg havde en blodprop, men fik det først at vide bagefter. Det er enormt vigtigt med patientinformation. Det var helt tydeligt, at det var med vilje, at jeg ikke havde fået det at vide, men en læge/sygeplejerske snakkede over sig, og jeg fik det derfor at vide på en dårlig måde.*

*God hurtig og effektiv undersøgelse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Fik den behandling jeg skulle have.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Fordi alle var så søde og interesserede i at hjælpe mig.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

 *Som anført i skemaet var der ind imellem et par ting, som var 'både og', men alt i alt følte jeg mig virkelig godt behandlet og meget tryk i forløbet. Jeg har altid haft en skræk for hospitaler, men mit forløb på afdeling F3 fik gjort skrækken helt til skamme. De gjorde alt, hvad de kunne for at gøre mig tryk, og jeg blev ikke udskrevet, før de var helt sikre på, at alt var i orden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Det er min opfattelse, at der på F3 er et usædvanligt godt engagement både fagligt og socialt. Det er min opfattelse, at amtet kan være meget stolt af den afdeling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Hurtig opfølgning af undersøgelserne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Alle var så venlige, og det virkede som om, der var styr på tingene.  
Da det blev taget i opløbet, blev det ikke så hektisk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Personalet er meget flinke og havde tid til at tale et par ord med en.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Gode sygeplejersker. Lydhøre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Alle tog sig godt af mig. Var indlagt mellem jul og nytår, så der var ikke mange patienter på afdelingen (1-5 patienter).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Alle var der, når man skulle bruge dem, de var flinke og altid villige, andet kan man ikke forvente, det er jo ikke ferie men et hospital.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Fordi der var for mange forskellige personer involveret under en sådan indlæggelse, det giver mere tryghed med en eller højest to læger.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Meget fin og god behandling.  
Betalingstelefon er et dårligt system, bør ændres og mobiltelefon tillades, som på andre sygehuse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Fordi alt var i orden, i den ½ dag jeg var indlagt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Det er jo svært at sige enestående, da det var første gang, jeg var indlagt. Jeg fik en førsteklases behandling, og jeg vælger at sige, at det er ganske naturligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Jeg syntes, jeg fik en uovertruffen behandling af alle på afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Meget hurtig indsats.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Alt fungerede som det skulle.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*God forplejning, men for megen forskellig information fra fire læger på seks timer.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Jeg havde det godt, selvom jeg var bange på grund af blodprop. Men var kun på hospitalet i et døgn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg synes kun, at ham den mandlige læge var dårlig. Ellers var det god behandling. Støjniveauet var højt, fordi jeg sover meget overfladisk og vågner let.*

*Maden var dårlig og ikke særlig indbydende. Den kunne godt være bedre. Man ligger på hospitaler, fordi man er syg. Maden skulle være noget, man ser frem til. Der findes så utrolig mange muligheder, selv for storkøkkener.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut