

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Indlagte





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Neurologisk Afdeling N  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	173
Besvarelser fra afdelingens patienter:	92
Afdelingens svarprocent:	53%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

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

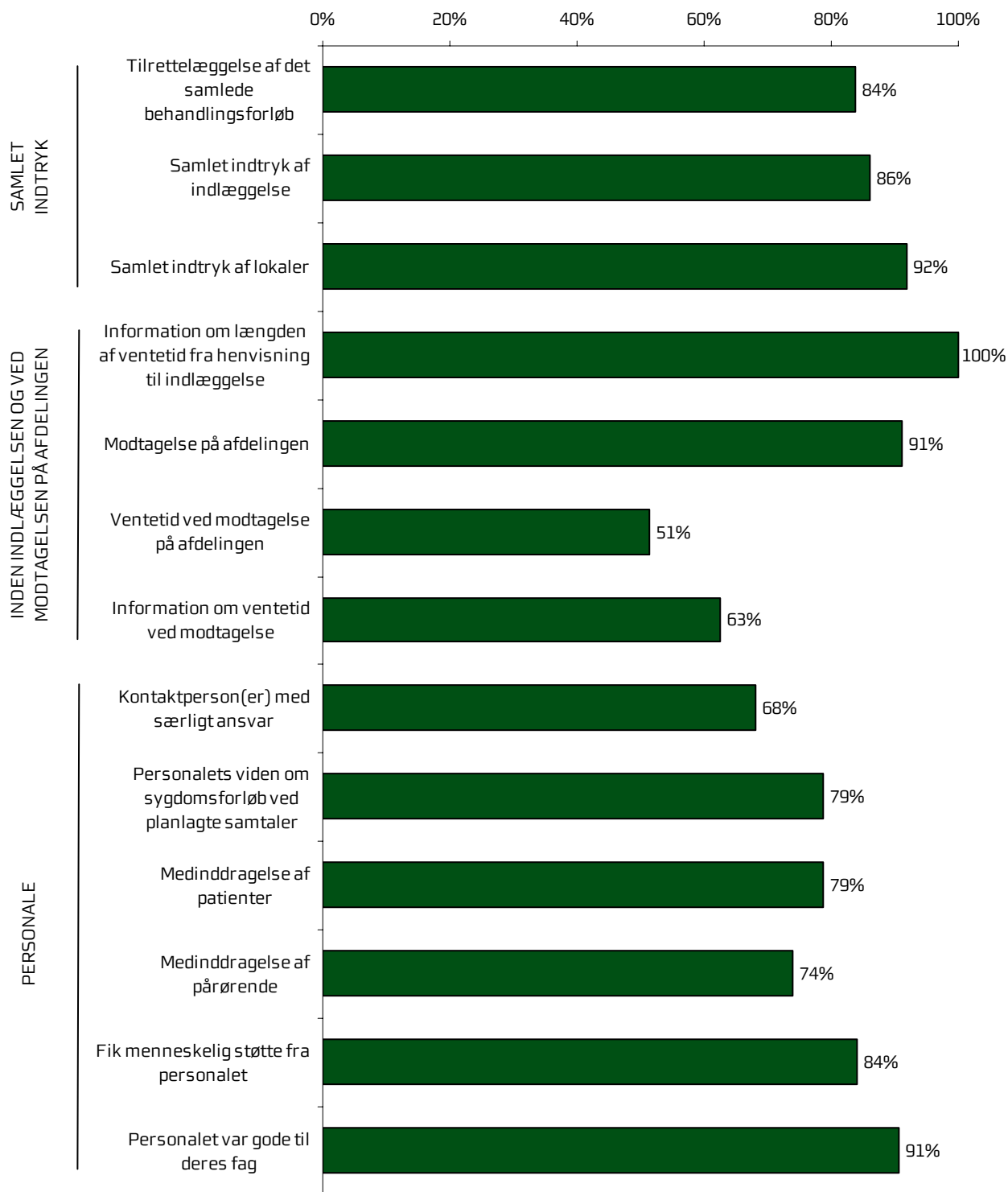


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

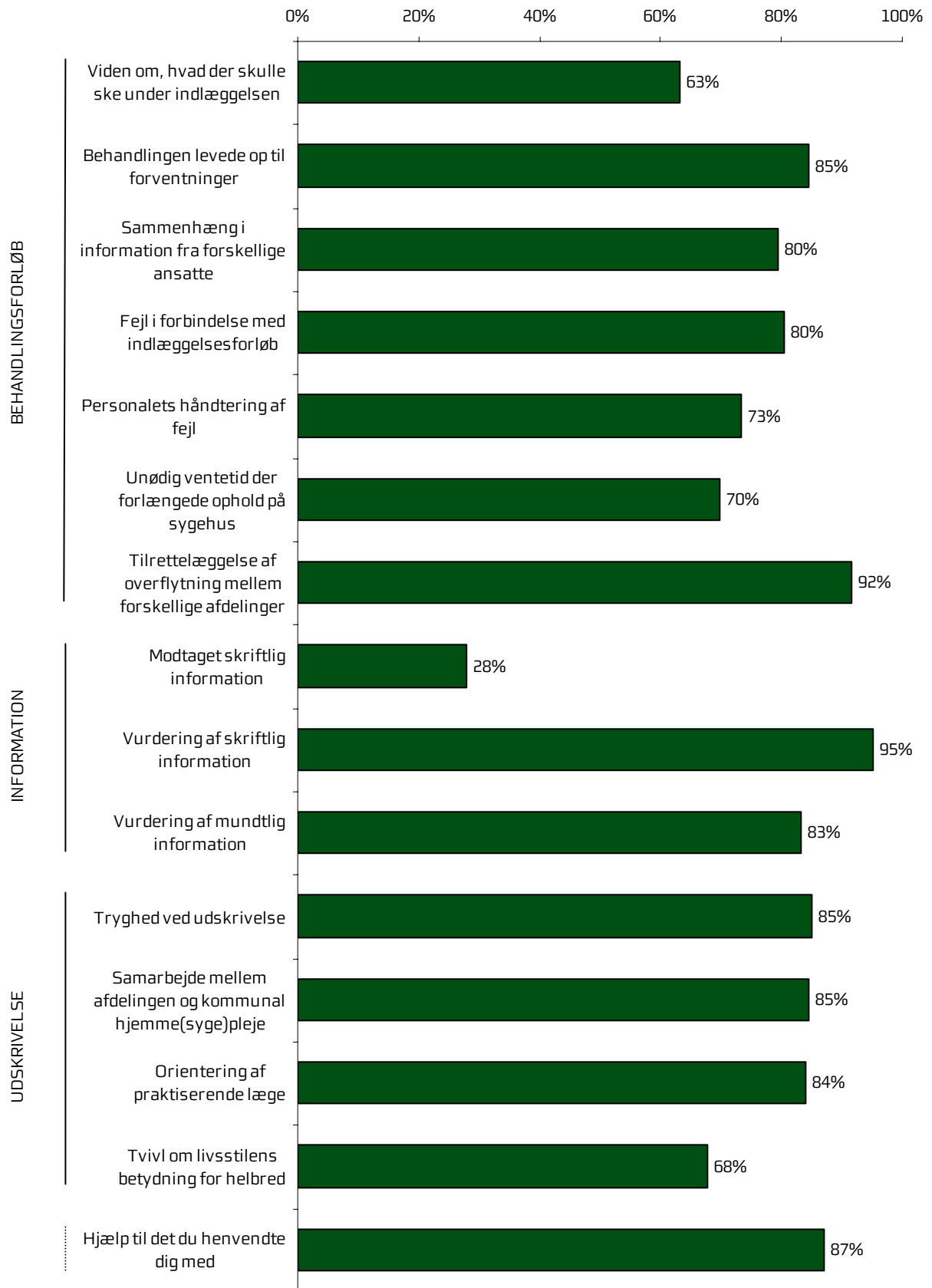
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

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



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

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

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

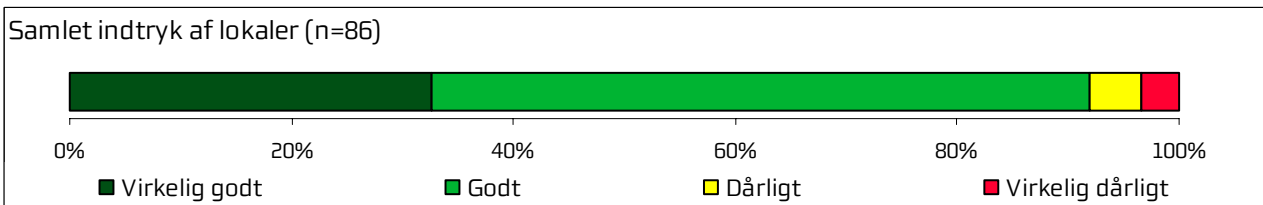
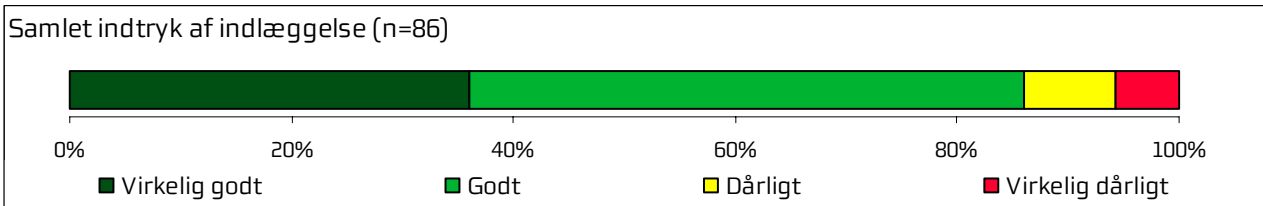
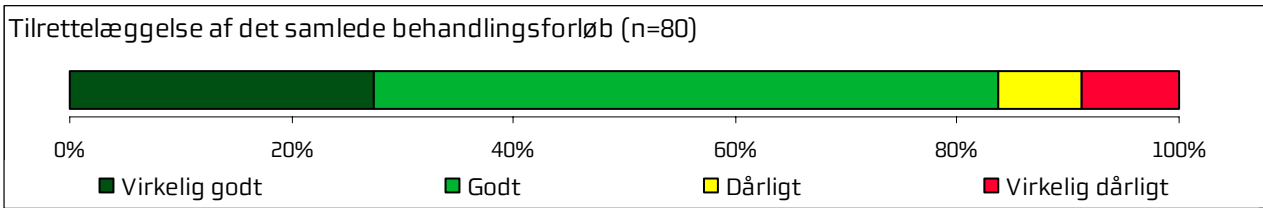
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>3</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

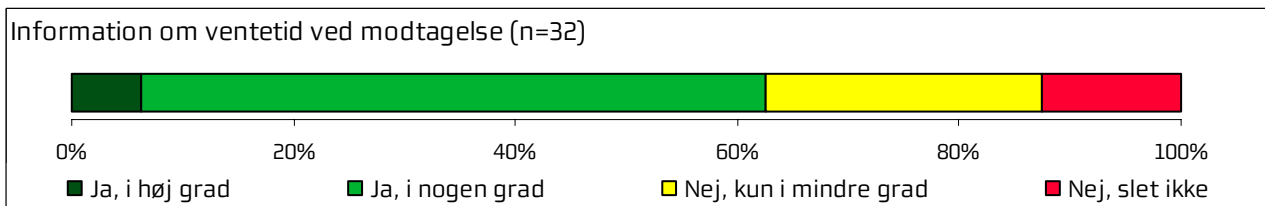
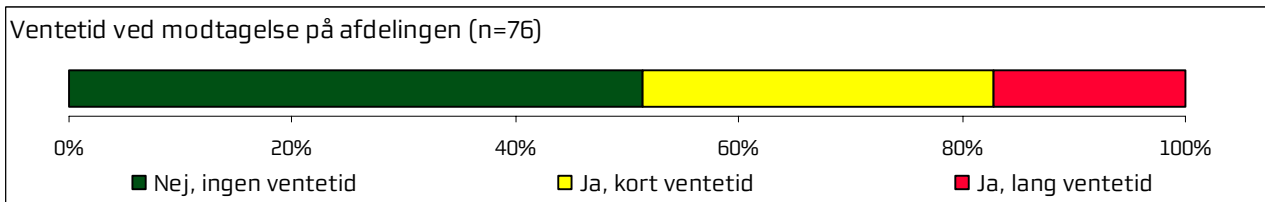
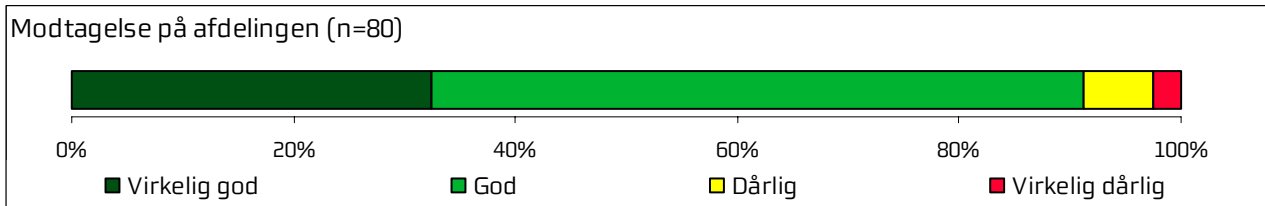
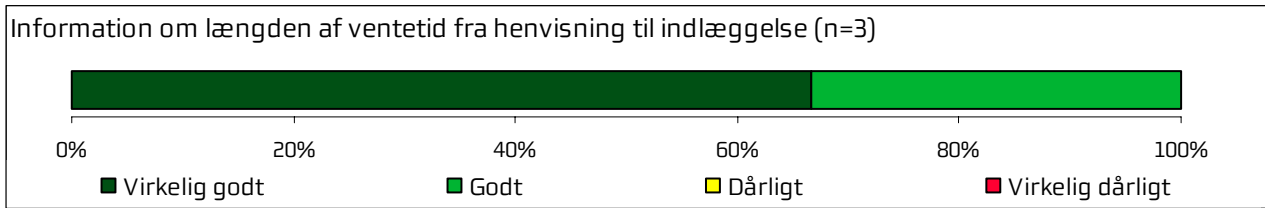




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

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

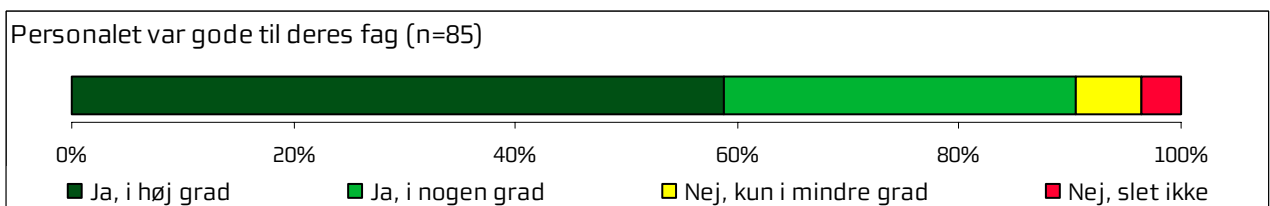
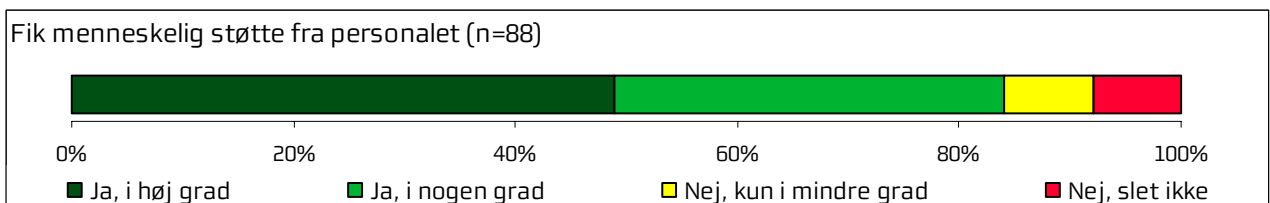
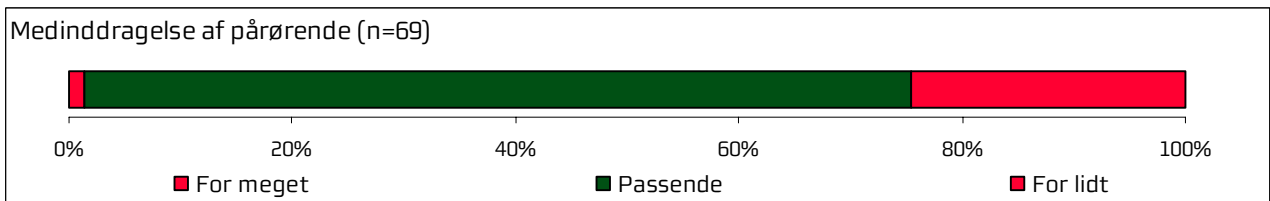
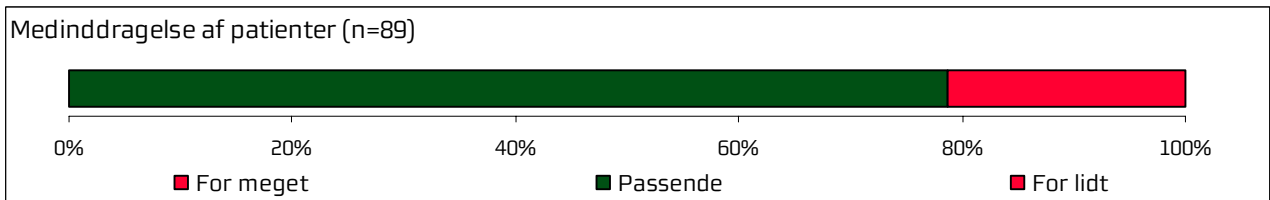
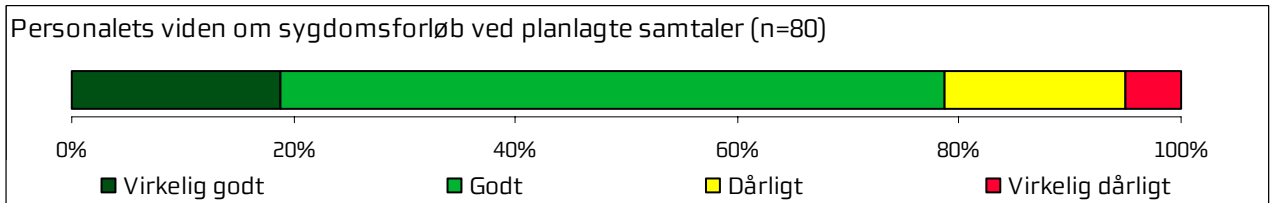
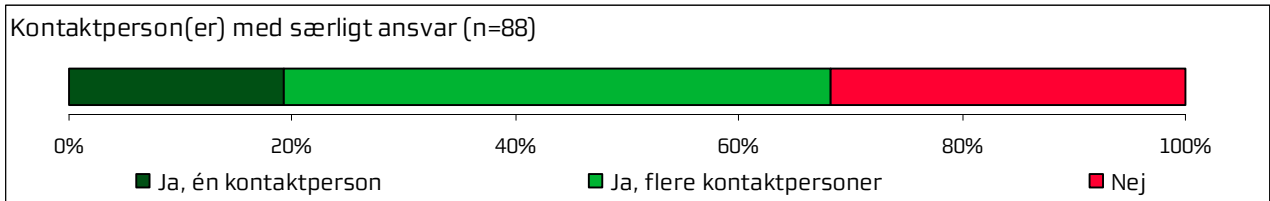
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	100%	90%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	91%	-	-	99%*	97%	98%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	51%	-	-	67%*	31%*	50%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63%	-	-	83%*	64%	70%

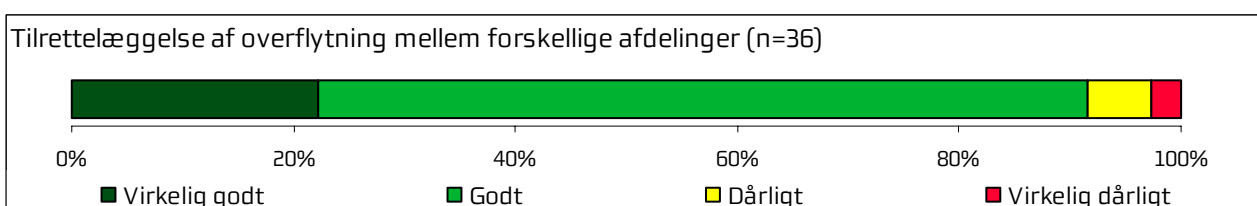
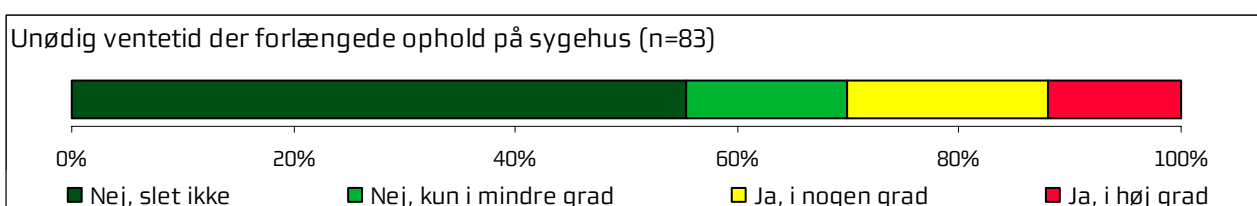
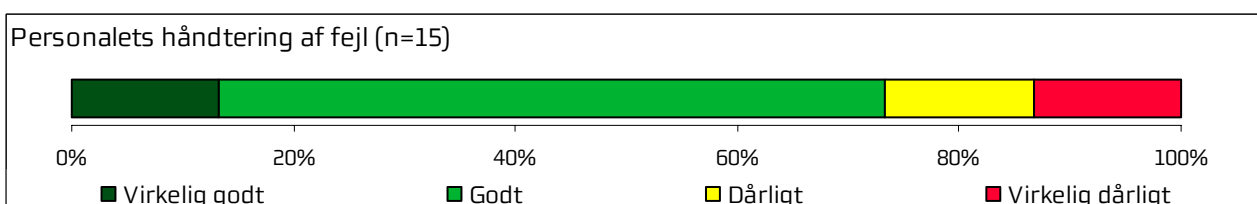
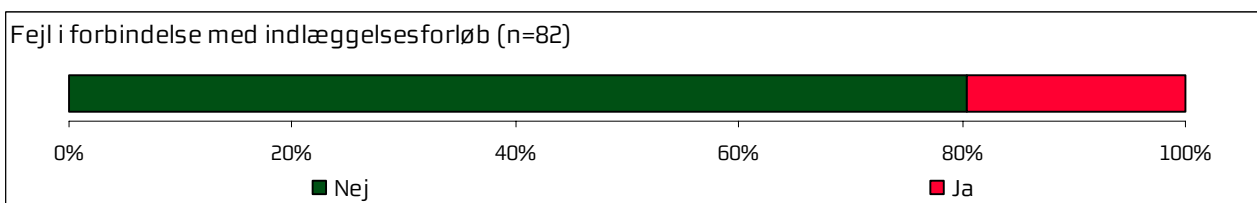
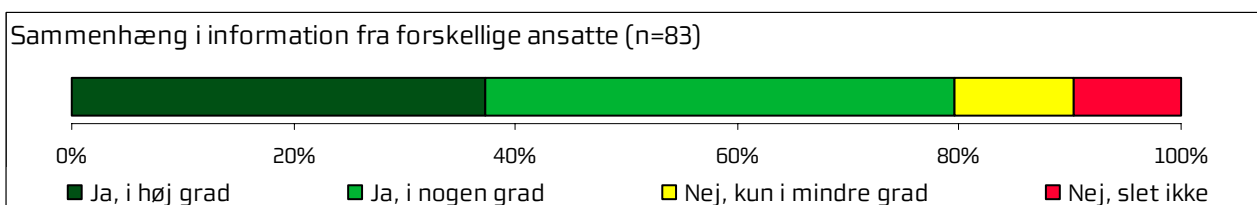
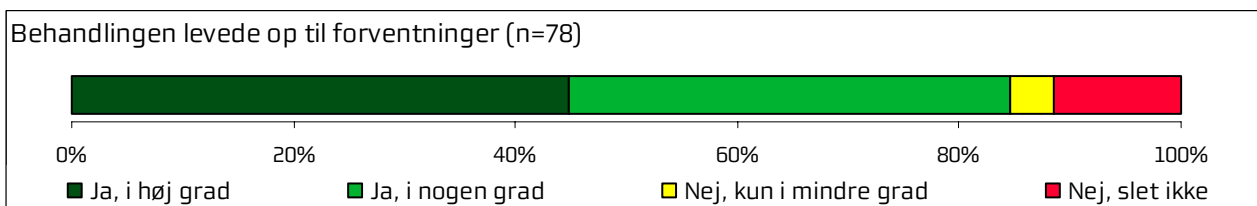
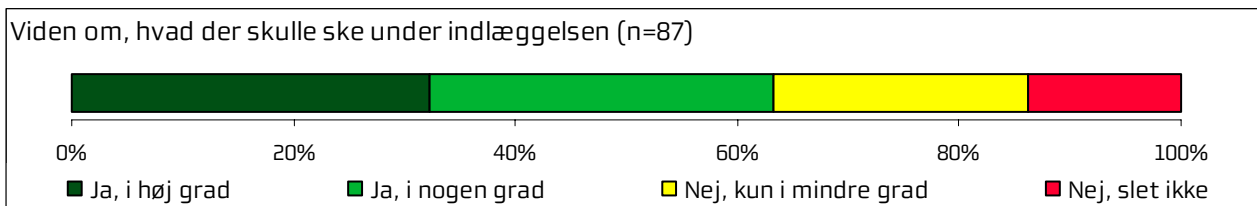
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	68%	-	-	89%*	76%	81%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	79%	-	-	99%*	89%*	91%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79%	-	-	96%*	85%	88%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74%	-	-	94%*	80%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84%	-	-	98%*	88%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91%	-	-	99%*	94%	97%

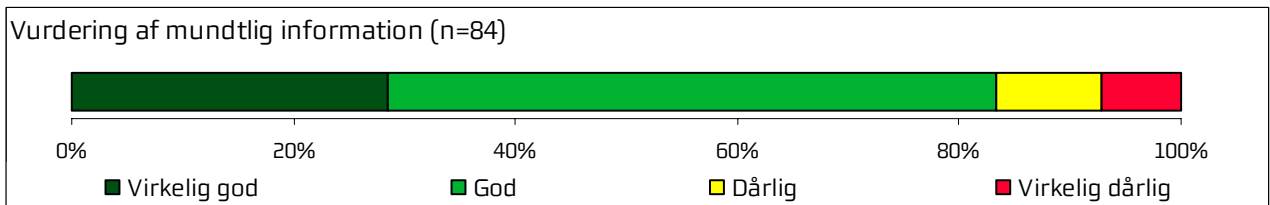
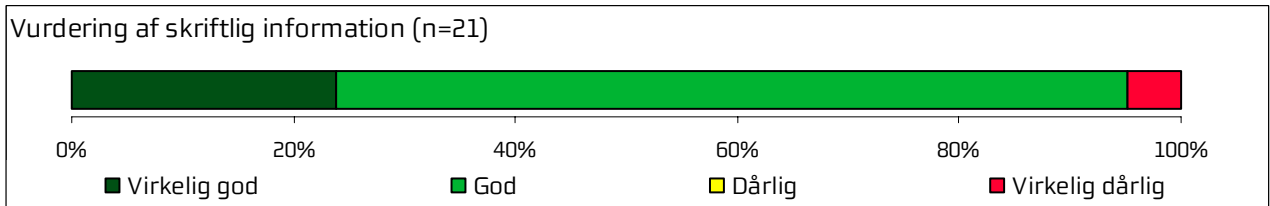
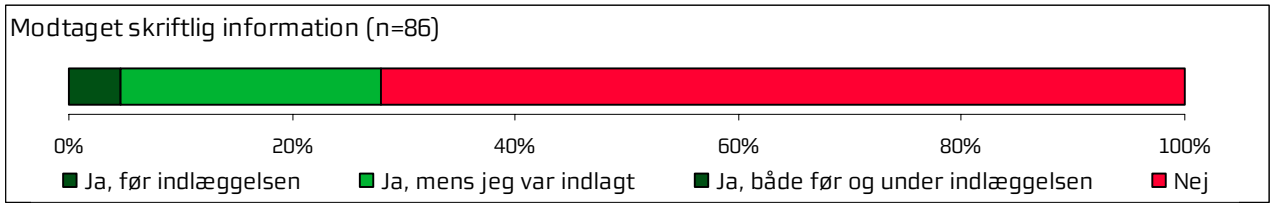
## 4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	63%	-	-	97%*	77%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	95%*	84%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	-	-	97%*	85%	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80%	-	-	89%	79%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	88%	59%	64%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	70%	-	-	89%*	76%	84%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92%	-	-	97%	87%	90%

### 4.5 Information

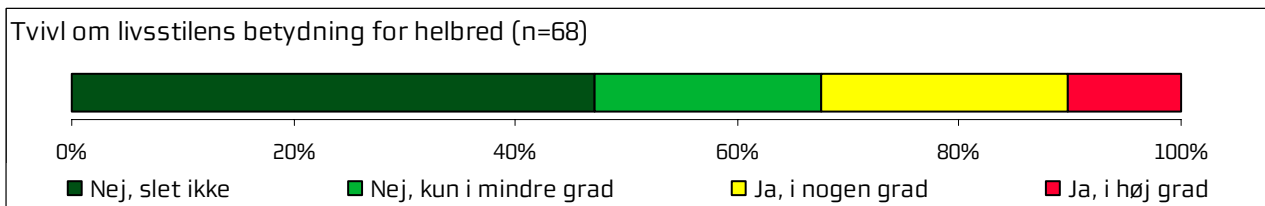
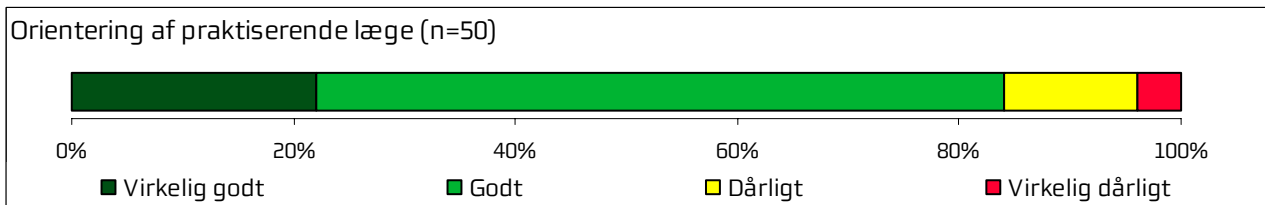
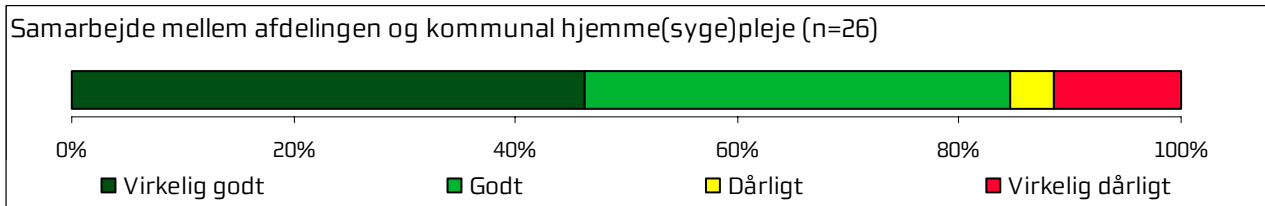
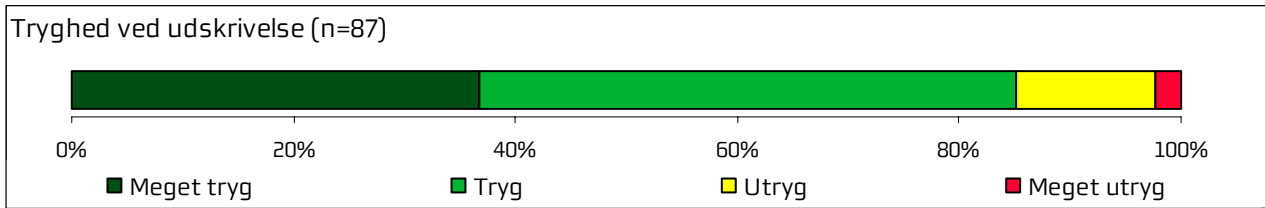




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	28%	-	-	73%*	35%	52%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	83%	-	-	98%*	87%	91%

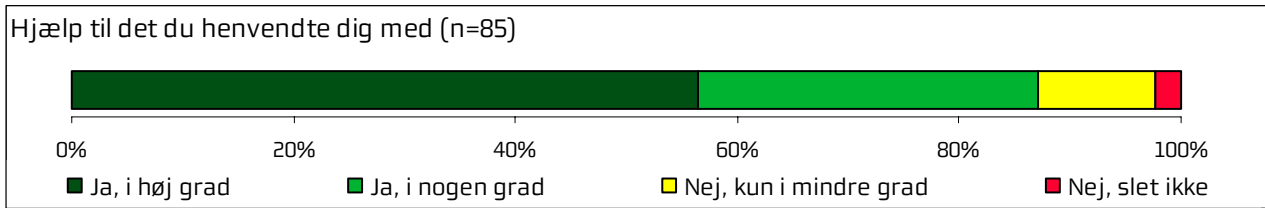
## 4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85%	-	-	94%*	84%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	85%	-	-	95%	86%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84%	-	-	95%	78%	86%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68%	-	-	80%	71%	74%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	87%	-	-	97%*	94%	95%*



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om indlæggelse på &lt;&lt;Afdeling&gt;&gt; på &lt;&lt;Sygehus&gt;&gt;

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut <input type="checkbox"/>	Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

## INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt:	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid <input type="checkbox"/>	Ja, kort ventetid <input type="checkbox"/>	Nej, ingen ventetid <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
			Gå til spørgsmål 6		Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det ved jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?					

## PERSONALE

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;



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

**BEHANDLINGSFORLØB**

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

**INFORMATION**

<b>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
<b>Gå til spørgsmål 23</b>					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: <b>22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

Løbnr.: >>lobnr<<

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						

**SAMLET INDTRYK**

<b>29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

## Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

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

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>4</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

---

<sup>4</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		92	173
Køn	Mand	48%	47%
	Kvinde	52%	53%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	8%	12%
	40-59 år	34%	31%
	60-79 år	42%	38%
	80 år eller derover	15%	17%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

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

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

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

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

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

<b>Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>5</sup>
"For meget", " <b>Passende</b> " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " <b>Nej, ingen ventetid</b> "
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> " og "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> " og "Nej"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " <b>Nej</b> " <sup>6</sup>

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>5</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>6</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

### **Kan resultaterne sammenlignes?**

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtnings teknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		92	100
Alder	<b>0-19</b>	1	1%
	<b>20-39</b>	7	8%
	<b>40-59</b>	31	34%
	<b>60-79</b>	39	42%
	<b>80-</b>	14	15%
Køn	<b>Mand</b>	44	48%
	<b>Kvinde</b>	48	52%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	85%
	<b>Pårørende</b>	13	15%
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	97%
	<b>Ikke dansk</b>	3	3%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	80	91%
	<b>Planlagt</b>	8	9%
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	70	76%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	22	24%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		28	56	8	9	80	6
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	17	50	33	0	6	1
	<b>40-59</b>	16	61	10	13	31	0
	<b>60-79</b>	41	50	3	6	34	3
	<b>80-</b>	25	63	0	13	8	2
Køn	<b>Mand</b>	29	61	3	8	38	2
	<b>Kvinde</b>	26	52	12	10	42	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	53	10	8	62	5
	<b>Pårørende</b>	27	64	0	9	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	54	8	9	76	6
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	26	58	6	10	72	5
	<b>Planlagt</b>	29	43	29	0	7	1
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	25	58	8	9	64	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	50	6	6	16	2

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		36	50	8	6	86
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	50	17	33	0	6
	<b>40-59</b>	26	52	13	10	31
	<b>60-79</b>	47	47	0	5	38
	<b>80-</b>	10	80	10	0	10
Køn	<b>Mand</b>	35	58	3	5	40
	<b>Kvinde</b>	37	43	13	7	46
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	45	9	7	67
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	49	9	6	82
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	35	51	8	6	77
	<b>Planlagt</b>	38	50	13	0	8
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	33	52	7	7	67
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	47	42	11	0	19



**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>				
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		33	59	5	3	86
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	17	50	17	17	6
	<b>40-59</b>	17	80	0	3	30
	<b>60-79</b>	50	47	3	0	38
	<b>80-</b>	27	55	9	9	11
Køn	<b>Mand</b>	44	54	0	2	41
	<b>Kvinde</b>	22	64	9	4	45
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	54	4	4	67
	<b>Pårørende</b>	17	83	0	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	59	5	4	82
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	32	60	4	4	77
	<b>Planlagt</b>	25	63	13	0	8
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	32	59	6	3	66
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	35	60	0	5	20

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		67	33	0	0	3	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>40-59</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Kvinde</b>	-	-	-	-	1	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	0	0	

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		33	59	6	3	80	7	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	50	50	0	0	6	1	
	<b>40-59</b>	19	65	13	3	31	0	
	<b>60-79</b>	39	55	3	3	31	4	
	<b>80-</b>	45	55	0	0	11	2	
Køn	<b>Mand</b>	35	57	5	3	37	3	
	<b>Kvinde</b>	30	60	7	2	43	4	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	59	8	3	63	5	
	<b>Pårørende</b>	36	64	0	0	11	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	61	7	3	76	7	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	58	6	3	72	6	
	<b>Planlagt</b>	25	63	13	0	8	0	
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	32	60	5	3	60	6	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	35	55	10	0	20	1	

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		51	32	17	76	8
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	50	33	17	6	1
	<b>40-59</b>	33	40	27	30	1
	<b>60-79</b>	72	21	7	29	5
	<b>80-</b>	50	30	20	10	1
Køn	<b>Mand</b>	56	25	19	36	3
	<b>Kvinde</b>	48	38	15	40	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	32	19	59	6
	<b>Pårørende</b>	45	36	18	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	32	18	72	8
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	52	29	19	69	7
	<b>Planlagt</b>	43	57	0	7	1
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	54	32	14	59	7
	<b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b>	41	29	29	17	1

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		6	56	25	13	32	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	1
	<b>40-59</b>	0	61	22	17	18	1
	<b>60-79</b>	29	14	43	14	7	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	7	50	21	21	14	1
	<b>Kvinde</b>	6	61	28	6	18	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	4	63	19	15	27	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	6	56	25	13	32	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	3	55	28	14	29	1
	<b>Planlagt</b>	-	-	-	-	3	1
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	4	58	25	13	24	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	13	50	25	13	8	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		19	49	32	88
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	29	43	29	7
	<b>40-59</b>	13	55	32	31
	<b>60-79</b>	27	49	24	37
	<b>80-</b>	8	33	58	12
Køn	<b>Mand</b>	20	54	27	41
	<b>Kvinde</b>	19	45	36	47
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	46	32	69
	<b>Pårørende</b>	17	67	17	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	48	32	84
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	19	51	29	78
	<b>Planlagt</b>	13	38	50	8
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	19	51	29	68
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	40	40	20

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>			
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		19	60	16	5	80	9	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	17	50	33	0	6	1	
	<b>40-59</b>	0	64	32	4	28	3	
	<b>60-79</b>	31	60	3	6	35	3	
	<b>80-</b>	20	60	10	10	10	2	
Køn	<b>Mand</b>	21	67	10	3	39	2	
	<b>Kvinde</b>	17	54	22	7	41	7	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	55	19	5	62	8	
	<b>Pårørende</b>	9	82	9	0	11	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	18	59	17	5	76	9	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	18	61	15	6	72	7	
	<b>Planlagt</b>	14	57	29	0	7	1	
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	17	62	14	6	63	6	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	53	24	0	17	3	

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	79	21	89
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	0	86	14	7
	<b>40-59</b>	0	68	32	31
	<b>60-79</b>	0	87	13	38
	<b>80-</b>	0	75	25	12
Køn	<b>Mand</b>	0	80	20	41
	<b>Kvinde</b>	0	77	23	48
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	77	23	70
	<b>Pårørende</b>	0	83	17	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	78	22	85
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	81	19	79
	<b>Planlagt</b>	0	63	38	8
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	0	78	22	69
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	80	20	20



**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	74	25	69	19
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	0	75	25	4	3
	<b>40-59</b>	5	73	23	22	9
	<b>60-79</b>	0	78	22	32	5
	<b>80-</b>	0	60	40	10	2
Køn	<b>Mand</b>	3	79	18	33	7
	<b>Kvinde</b>	0	69	31	36	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	2	72	26	53	16
	<b>Pårørende</b>	0	91	9	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	2	74	24	66	18
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	80	20	61	17
	<b>Planlagt</b>	14	29	57	7	1
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	2	74	25	53	15
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	75	25	16	4

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?</b>					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		49	35	8	8	88	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	57	14	29	0	7	0
	<b>40-59</b>	32	45	10	13	31	0
	<b>60-79</b>	62	27	5	5	37	1
	<b>80-</b>	42	50	0	8	12	1
Køn	<b>Mand</b>	55	38	2	5	42	0
	<b>Kvinde</b>	43	33	13	11	46	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	32	9	9	69	2
	<b>Pårørende</b>	42	50	8	0	12	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	35	8	8	84	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	48	35	9	8	79	1
	<b>Planlagt</b>	50	38	0	13	8	0
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	48	35	7	10	69	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	53	37	11	0	19	2

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		59	32	6	4	85	5	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	57	43	0	0	7	0	
	<b>40-59</b>	52	35	10	3	31	0	
	<b>60-79</b>	67	25	6	3	36	2	
	<b>80-</b>	50	40	0	10	10	3	
Køn	<b>Mand</b>	63	29	5	2	41	1	
	<b>Kvinde</b>	55	34	7	5	44	4	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	28	6	3	68	3	
	<b>Pårørende</b>	45	45	9	0	11	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	32	6	4	81	5	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	58	31	6	4	77	3	
	<b>Planlagt</b>	57	43	0	0	7	1	
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	62	26	8	5	66	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	47	53	0	0	19	2	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	31	23	14	87	2	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	57	14	14	14	7	0	
	<b>40-59</b>	16	32	39	13	31	0	
	<b>60-79</b>	42	33	11	14	36	2	
	<b>80-</b>	33	33	17	17	12	0	
Køn	<b>Mand</b>	31	28	28	13	39	2	
	<b>Kvinde</b>	33	33	19	15	48	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	28	26	13	68	2	
	<b>Pårørende</b>	33	50	8	8	12	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	31	24	13	83	2	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	31	31	25	13	77	2	
	<b>Planlagt</b>	38	38	13	13	8	0	
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	33	30	21	16	67	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	30	35	30	5	20	0	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		45	40	4	12	78	11
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	80	20	0	0	5	2
	<b>40-59</b>	32	39	7	21	28	3
	<b>60-79</b>	50	44	0	6	32	6
	<b>80-</b>	50	33	8	8	12	0
Køn	<b>Mand</b>	41	46	5	8	37	5
	<b>Kvinde</b>	49	34	2	15	41	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	37	5	12	59	11
	<b>Pårørende</b>	42	50	0	8	12	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	42	4	12	74	11
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	45	39	4	11	71	9
	<b>Planlagt</b>	33	50	0	17	6	2
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	48	36	3	13	61	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	35	53	6	6	17	3

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?</b>						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		37	42	11	10	83	6	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	33	33	33	0	6	1	
	<b>40-59</b>	29	39	16	16	31	0	
	<b>60-79</b>	48	42	3	6	33	5	
	<b>80-</b>	25	58	8	8	12	0	
Køn	<b>Mand</b>	38	49	8	5	39	3	
	<b>Kvinde</b>	36	36	14	14	44	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	41	14	11	66	4	
	<b>Pårørende</b>	36	64	0	0	11	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	44	11	10	79	6	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	39	39	12	9	76	4	
	<b>Planlagt</b>	14	71	0	14	7	1	
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	37	40	13	11	63	6	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	50	5	5	20	0	

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		91	9	76	7
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	83	17	6	1
	<b>40-59</b>	93	7	30	1
	<b>60-79</b>	86	14	29	4
	<b>80-</b>	100	0	10	1
Køn	<b>Mand</b>	100	0	35	3
	<b>Kvinde</b>	83	17	41	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	88	12	59	6
	<b>Pårørende</b>	100	0	12	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	90	10	73	7
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	91	9	68	7
	<b>Planlagt</b>	100	0	7	0
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	88	12	58	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	18	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		98	3	80
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	100	0	7
	<b>40-59</b>	97	3	30
	<b>60-79</b>	97	3	32
	<b>80-</b>	100	0	10
Køn	<b>Mand</b>	100	0	38
	<b>Kvinde</b>	95	5	42
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	63
	<b>Pårørende</b>	92	8	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	77
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	97	3	72
	<b>Planlagt</b>	100	0	7
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	98	2	62
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	94	6	18



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	79
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	86	14	7
	<b>40-59</b>	86	14	29
	<b>60-79</b>	100	0	32
	<b>80-</b>	100	0	10
Køn	<b>Mand</b>	95	5	38
	<b>Kvinde</b>	93	7	41
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	62
	<b>Pårørende</b>	100	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	76
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	93	7	70
	<b>Planlagt</b>	100	0	8
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	93	7	61
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	94	6	18

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		81	19	37
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	3
	<b>40-59</b>	71	29	17
	<b>60-79</b>	83	17	12
	<b>80-</b>	100	0	5
Køn	<b>Mand</b>	82	18	17
	<b>Kvinde</b>	80	20	20
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	80	20	30
	<b>Pårørende</b>	80	20	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	81	19	36
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	82	18	33
	<b>Planlagt</b>	-	-	4
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	83	17	29
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	25	8

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		13	60	13	13	15	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>40-59</b>	11	67	11	11	9	0
	<b>60-79</b>	20	60	0	20	5	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	0	100	0	0	4	1
	<b>Kvinde</b>	18	45	18	18	11	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	54	15	15	13	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	13	60	13	13	15	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	8	62	15	15	13	1
	<b>Planlagt</b>	-	-	-	-	1	0
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	8	67	8	17	12	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	3	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		55	14	18	12	83	3
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	33	17	17	33	6	1
	<b>40-59</b>	45	13	23	19	31	0
	<b>60-79</b>	71	12	15	3	34	2
	<b>80-</b>	55	27	18	0	11	0
Køn	<b>Mand</b>	50	21	21	8	38	2
	<b>Kvinde</b>	60	9	16	16	45	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	9	17	15	66	1
	<b>Pårørende</b>	42	42	17	0	12	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	56	14	19	12	81	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	55	14	18	12	76	2
	<b>Planlagt</b>	50	17	17	17	6	1
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	55	15	17	12	65	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	56	11	22	11	18	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		22	69	6	3	36	51	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1	
	<b>20-39</b>	0	50	50	0	2	5	
	<b>40-59</b>	7	80	7	7	15	15	
	<b>60-79</b>	42	58	0	0	12	24	
	<b>80-</b>	29	71	0	0	7	6	
Køn	<b>Mand</b>	28	67	0	6	18	23	
	<b>Kvinde</b>	17	72	11	0	18	28	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	65	8	4	26	42	
	<b>Pårørende</b>	17	83	0	0	6	6	
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	71	6	3	34	49	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1	
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	24	67	6	3	33	45	
	<b>Planlagt</b>	0	100	0	0	2	5	
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	21	71	4	4	24	43	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	67	8	0	12	8	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b>						
		<b>Ja, før indlæggelsen</b>	<b>Ja, mens jeg var indlagt</b>	<b>Ja, både før og under indlæggelsen</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		5	23	0	72	86
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	14	29	0	57	7
	<b>40-59</b>	0	23	0	77	31
	<b>60-79</b>	6	31	0	64	36
	<b>80-</b>	9	0	0	91	11
Køn	<b>Mand</b>	5	28	0	67	39
	<b>Kvinde</b>	4	19	0	77	47
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	4	21	0	75	67
	<b>Pårørende</b>	8	25	0	67	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	5	23	0	72	82
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	4	26	0	70	77
	<b>Planlagt</b>	14	0	0	86	7
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	3	20	0	77	66
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	10	35	0	55	20

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		24	71	0	5	21	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>40-59</b>	0	86	0	14	7	0
	<b>60-79</b>	36	64	0	0	11	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	30	70	0	0	10	0
	<b>Kvinde</b>	18	73	0	9	11	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	69	0	6	16	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	71	0	5	21	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	70	0	5	20	0
	<b>Planlagt</b>	-	-	-	-	1	0
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	23	69	0	8	13	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	75	0	0	8	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		29	55	10	7	84
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	17	50	33	0	6
	<b>40-59</b>	17	59	17	7	29
	<b>60-79</b>	45	45	3	8	38
	<b>80-</b>	10	80	0	10	10
Køn	<b>Mand</b>	33	58	8	3	40
	<b>Kvinde</b>	25	52	11	11	44
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	51	12	8	65
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	53	10	8	80
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	28	55	9	8	76
	<b>Planlagt</b>	29	57	14	0	7
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	28	54	9	9	65
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	32	58	11	0	19



**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		37	48	13	2	87
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	14	71	0	14	7
	<b>40-59</b>	27	53	20	0	30
	<b>60-79</b>	50	42	5	3	38
	<b>80-</b>	36	36	27	0	11
Køn	<b>Mand</b>	45	40	13	3	40
	<b>Kvinde</b>	30	55	13	2	47
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	49	7	3	68
	<b>Pårørende</b>	25	33	42	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	47	13	2	83
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	37	48	13	3	79
	<b>Planlagt</b>	29	57	14	0	7
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	39	48	10	3	67
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	30	50	20	0	20

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		46	38	4	12	26	3	57
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	1
	<b>20-39</b>	100	0	0	0	1	1	5
	<b>40-59</b>	33	67	0	0	6	1	23
	<b>60-79</b>	50	29	7	14	14	1	21
	<b>80-</b>	40	40	0	20	5	0	7
Køn	<b>Mand</b>	40	47	0	13	15	2	24
	<b>Kvinde</b>	55	27	9	9	11	1	33
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	38	0	6	16	2	49
	<b>Pårørende</b>	17	50	17	17	6	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	42	4	13	24	2	56
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	39	43	4	13	23	2	52
	<b>Planlagt</b>	100	0	0	0	3	1	3
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	50	33	0	17	18	3	46
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	50	13	0	8	0	11

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		22	62	12	4	50	39	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	40	60	0	0	5	2	
	<b>40-59</b>	15	55	20	10	20	11	
	<b>60-79</b>	29	62	10	0	21	17	
	<b>80-</b>	0	100	0	0	3	9	
Køn	<b>Mand</b>	15	80	5	0	20	21	
	<b>Kvinde</b>	27	50	17	7	30	18	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	58	10	5	40	30	
	<b>Pårørende</b>	0	83	17	0	6	6	
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	61	11	4	46	39	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	24	60	11	4	45	34	
	<b>Planlagt</b>	0	80	20	0	5	3	
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	24	62	10	5	42	27	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	13	63	25	0	8	12	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	n	n
		%	%	%	%		
Alle		47	21	22	10	68	20
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1
	<b>20-39</b>	29	14	57	0	7	0
	<b>40-59</b>	48	22	19	11	27	4
	<b>60-79</b>	52	17	21	10	29	8
	<b>80-</b>	40	40	0	20	5	7
Køn	<b>Mand</b>	39	30	24	6	33	7
	<b>Kvinde</b>	54	11	20	14	35	13
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	15	23	12	52	17
	<b>Pårørende</b>	45	36	9	9	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	19	22	11	64	20
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	46	21	24	10	63	16
	<b>Planlagt</b>	50	25	0	25	4	3
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	50	19	22	9	54	14
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	36	29	21	14	14	6

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		56	31	11	2	85	3	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	57	43	0	0	7	0	
	<b>40-59</b>	50	27	20	3	30	1	
	<b>60-79</b>	64	28	6	3	36	2	
	<b>80-</b>	55	36	9	0	11	0	
Køn	<b>Mand</b>	64	26	8	3	39	2	
	<b>Kvinde</b>	50	35	13	2	46	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	29	12	3	66	3	
	<b>Pårørende</b>	58	42	0	0	12	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	54	32	11	2	81	3	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	55	32	11	3	76	3	
	<b>Planlagt</b>	63	25	13	0	8	0	
Afsnit	<b>Neurologisk Afdeling, Viborg</b>	56	27	14	3	66	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	58	42	0	0	19	1	

## **Bilag 5: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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

## Neurologisk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Når man spurgte, fik man altid et svar, som jeg kunne forstå.	Virkelig godt
3	Det bedste, de kunne gøre, er at nedlægge den eller i det mindste lære personalet at informere såvel patienter som de pårørende noget mere.	Virkelig dårligt
4	Sørge for at demente ikke holder én vågen.	Godt
5	Min medpatient var en ældre, lettere dement person. Hun var meget urolig både dag og nat. Især nat. Kunne ikke selv klare toiletbesøg o. lign. Ligeledes var hun meget utryg. Personalet på afdelingen havde ikke opsyn med hende om natten. Hun snakkede og gik rundt på stuen og afdelingen det meste af natten. Der var intet personale, der reagerede, før jeg tilkaldte hjælp. Først der blev hun flyttet til en stue med opsyn. Jeg fik ikke noget søvn, mens jeg var indlagt!!	Dårligt
7	De var alt for få ansat, havde slet ikke den tid til pasning, der skal til. Kun det allernødvendigste blev gjort.	Intet svar
8	Det var for dårligt, at jeg blev udskrevet uden genoptræning og ingen henvendelse fra kommunen. Vi skulle selv finde ud af alt. Hvad var der sket, hvis min kone ikke kunne det. Skulle kommunen ikke have været inde i billedet.	Godt
11	Jeg fik en meget god behandling.	Virkelig godt
12	Jeg var yderst godt tilfreds med NN's hjælp og venlighed og imødekommenhed, hver gang jeg kontaktede hende med hensyn til ansøgning om tilskud til medicin. Fik afslag, men der blev atter sendt ansøgning og tilskuddet blev bevilget efter cirka to måneder. Det er dejligt med venlighed, når man ringer, og at der er en person, man kan henvende sig til, og det altid er den samme person.	Godt
13	Alt ok.	Godt
14	Behandle en godt, give rigtig medicin, se til en, man ligger bare uden hjælp, give bækken når man ikke har sin førlighed. Behandle en bare en lille smule bedre, der er nogle af sygeplejerskerne, der er rare og hjælper, resten meget dårlige.	Virkelig dårligt
16	Der skal ikke bruges sko med hæl. Det er der mange læger, der gør. Vi kan ikke sove. Rengøring på stuerne er for dårlig.	Godt
17	Jeg og min kone, som var hos mig i mange timer, fik en særdeles god behandling af hele personalegruppen.	Godt
19	Alt kan gøres bedre. Dog skal det siges, at læge NN efterfølgende har undskyldt - også på vegne af sygeplejerne, som han mener, jeg "ikke skal lade mig gå på af" - men det handler om noget langt større i mit univers - for der kommer jo også nogen efter mig, der skal behandles. Dårligt.	Virkelig dårligt

## Bilag 5

-  21 Informationsniveauet helt i top. Virkelig godt
-  22 Der mangler tilsyneladende kvalificeret ledelse på den pågældende afdeling. Alt bar præg af dårlig kommunikation og samarbejde. Hvis man tjekker afdelingens APV, vil jeg tro, at dette tydeligt fremgår af denne. Der trænger virkelig til at blive ryddet op. Jeg har kun været indlagt en gang tidligere, men har i andre sammenhænge arbejdsmæssigt været i kontakt med sygehusvæsenet, og jeg har aldrig oplevet noget lignende. Virkelig dårligt
-  23 Jeg syntes, de laver virkelig et godt stykke arbejde, alle de, der havde noget med mig at gøre. I højre side har jeg med mellemrum haft meget ondt i mange år. Det tog de ikke til sig, for der var ingen snurren ud i venstre arm. Lægen, det husker du lige at sige. Godt
-  25 Jeg håber ikke, at jeg på noget tidspunkt får brug for afdelingen. Jeg har ikke drømt om, at så ringe behandling fandt sted i vores sygehusvæsen. Pinligt. Man kan undres over, at det er så svært at servicere syge mennesker. Det er svært at kæmpe, når man er syg!! Virkelig dårligt
-  28 Tilbragte flere døgn i undersøgelsesstue uden vinduer. Havde ingen fornemmelse af tid eller rytme, følte luftninger på stuen og kunne ikke udtrykke min angst pga. afasi. Afdeling N09 fungerer plejemæssigt langt under forventeligt niveau. Eksterne funktioner som fysioterapeut og ergoterapeut fungerer godt. Rehabilitering i Skive fungerer godt og sammenhængende. Dårligt
-  29 De er gode til at give sig tid til at snakke og lytte. De er altid smilende og forstående. Meget ros herfra. Virkelig godt
-  30 Jeg har i tidens løb været indlagt på rigtig mange afdelinger, og har aldrig haft dårlige oplevelser. Virkelig godt
-  33 Jeg oplevede kun et engageret og dygtigt personale på den specialafdeling, jeg var indlagt. Ud fra mit synspunkt er håndteringen af den enkelte virkelig god! Virkelig godt










## Neurologisk Afdeling, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ud over knubs og hudafskrabninger havde jeg fået en rigtig slem skade. Var konfus og ikke i stand til at hjælpe mig selv. Det på trods, mente lægevagten ikke, at der var grund til at sende hjælp. Det er for dårligt!	Godt
3	Jeg var bevidstløs ved indlæggelsen, da jeg som følge deraf og også var fastende, blev der IKKE engang opsat et drop med saltvand, så det første væske jeg fik i det døgn, hvor jeg blev syg, var da min kone kom og brokkede sig over, at der ikke var blevet opsat et drop, så jeg ikke skulle ligge og tørste. Min kone kunne ikke følge med ind på sygehuset ved indlæggelsen, men egen læge havde ved henvendelsen til afdelingen gjort opmærksom på, at jeg var fastende, samt at jeg følte tisse-trang, men kunne ikke tisse, til trods for at jeg sad på toilettet længe, inden lægen hentede mig ind igen. Jeg var syg, men ingen fra sygehuset prøvede at kontakte min kone, al kontakt foregik ved, at hun ringede til afdelingen. Da jeg havde fået væske, efter at min kone nærmest måtte true personalet til at udlevere væske til mig, kom jeg så meget til mig selv, at jeg kan huske, at min kone og datter var tilstede i lokalet. Min kone sørgede for, at jeg fik lidt væske, da min kone og datter forlod mig igen. Om aftenen var der blevet sat et lille skilt op på min seng, det sad, så jeg ikke kunne se det, og derpå stod der: FASTE, men da jeg ikke kunne læse teksten, drak jeg resten af den cola, jeg fik aftenen før - og DET medførte en regulær overhaling.	Virkelig dårligt
9	Havde svært ved at forstå udenlandsk læge. Og lægerne var ikke enige. Og så alt den lange ventetid. Der kunne gå en hel dag, inden jeg fik foretaget en undersøgelse. Og medicinen kunne jeg ikke tåle, hverken blodfortyndende og hjertemagnyl. Bruger høreapparater på begge ører, så min tinnitus vendte tilbage med fuld styrke. Så det er rigtig træls på grund af medicinen.	Dårligt
10	Jeg har ikke været indlagt, kun talt med overlægen i maksimalt fem minutter.	Intet svar
15	Lang ventetid på læger.	Godt
18	Da jeg kommer ind i modtagelsen, og bliver modtaget af en sygeplejerske, får jeg som det første et armbånd på, og får at vide at der kommer en portør og henter mig. På intet tidspunkt bliver der sagt noget om at jeg bliver indlagt, så der får man sig et chok, når man ikke er forberedt. Der gik lang tid inden der overhovedet kom nogen ind til mig på selve afdelingen.	Intet svar
20	For lidt information om videreforløb.	Godt
22	Undersøgt af læge i modtagelsen. Virkede meget mut, urutineret og usikker. Ingen klare oplysninger. Kørt af portør til afdelingen, hvor jeg uden videre blev anbragt i skyllerum og afventede ca. 1½ time uden besked på noget som helst. Det virkede meget uprofessionelt, og der manglede tilsyneladende kommunikation mellem den indlæggende læge og personalet på afdelingen. Da de "endelig fandt mig", virkede personalet på afdelingen dog meget venligt.	Virkelig dårligt
23	Nabokonen ringede til lægen. Så kørte vi fire km. for at hun skulle sende mig på Viborg sygehus, hvor vi selv kørte. Der skulle hun jo nok have sendt en ambulance til min bopæl.	Godt

## Bilag 5

	24	Ok. Helt fint.	Virkelig godt
	25	I telefonen fin information, men på afdelingen var der ingen, der rigtig vidste, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
	26	Meget professionelt, hver vidste, hvad de skulle gøre.	Virkelig godt
	29	Der var mange dér den dag, og det var ikke så alvorligt. Jeg var tilfreds.	Virkelig godt
	32	Efter akut indlæggelse på trombolyseafdeling i Århus, blev jeg sendt i taxa til Viborg, selvom Århus mente, jeg skulle sendes med ambulance. Kørte i stedet fra Århus med min pårørende. Sad så og ventede i 2,5 time i Viborg uden og blive tilset af en læge.	Dårligt
	33	En sygeplejerske lig kontaktperson. Resten af personalet relativt dårligt informeret.	Virkelig godt
	34	Meget fin modtagelse. Omsorg samt dygtighed.	Virkelig godt

**Neurologisk Afdeling, Viborg**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Fik at vide, at nødvendig smertestillende medicin skulle ophøre, selvom ortopædkirurg NN mener, at det er en rimelig mængde smertestillende, jeg får.	Virkelig dårligt
	6	Blodprøvetagning.	Godt
	8	Glemte hjerteregistrering.	Godt
	19	Fejltolkning af journal.	Virkelig dårligt
	32	Manglende kommunikation mellem de forskellige læger, der har tilset mig samt manglende forbedelse ved samtaler med patient.	Dårligt

## Neurologisk Afdeling, Viborg

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Forløbet var ok. Men mere realistisk information omkring det at vende tilbage til arbejde efter min skade ville have været rart. Jeg går fortsat, efter flere måneder, på sygeløn og havde i starten dårlig samvittighed over ikke at kunne arbejde efter 14 dage, hvilket var oplysningerne ved udskrivelsen.	Godt
3	Jeg synes, at det ser sært ud, at læge NN kommer ind og siger, at jeg skal blive der i 10 dage som minimum, og TO TIMER efter er jeg udskrevet uden besked om nogen ting, ingen informationer om f.eks. bilkørsel, maskinbetjening osv.	Virkelig dårligt
12	Ja, jeg måtte til Vejle Sygehus for at få mit hjerte scannet, da man ikke kunne finde tid i Viborg. På trods af at det skulle foretages inden for en måned, fik jeg først en tid efter to måneder.	Godt
14	Blev ikke passet, personalet gik bare, også mens min mand var der. En person blev ved med at skælde mig ud, sådan gør man ikke på dette sygehus (jeg var ikke ved bevidsthed). Slog mig, da jeg vågnede op efter to - tre timer senere, kunne jeg ikke tale, se og svare. Jeg havde gudskelov min mand, da jeg har prøvet denne situation MANGE gange. Meget dårlig behandling, den anden værste af alle sygehuse.	Virkelig dårligt
19	Første "hold" personale var ok - men jeg oplevede, at både jeg og mine medpatienter (en del meget dårlige ældre) blev gidsler i det nye holds frustrationer - og deres dårlige evne til at samarbejde.	Virkelig dårligt
23	Århus to dage. Viborg fire dage, før der skete noget.	Godt
27	Efter det blev konstateret, at diagnosen var ændret, oplevede jeg en ændring til det totalt negative hos personalet. Følte nærmest, at jeg blev SMIDT ud.	Godt
28	1) Har ikke haft planlagte samtaler under indlæggelsen. 2) Fik ingen støtte af plejepersonale ej heller pårørende fik støtte. Fik god og professionel støtte af overlæge NN. 3) Fik ikke vanlig medicin før to døgn efter indlæggelsen. Ej heller livsnødvendig med manglende pleje. Ingen væsketerapi eller personlig hygiejne.	Dårligt
33	Talte kun med kontaktpersonen. Kun en enkelt fejl fra en sygeplejerske, der ikke var kontaktpersonen.	Virkelig godt



## Neurologisk Afdeling, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg blev bare udskrevet uden besked af nogen art om hverken det ene eller det andet !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!	Virkelig dårligt
9	Alt for lang ventetid.	Dårligt
14	Som skrevet har jeg prøvet denne akutte sygdom her mange gange. Jeg følte i Viborg, at det var en meget voldelig behandling, jeg fik. Jeg hader Viborg Sygehus, er utrolig dårligt og ringe behandling.	Virkelig dårligt
18	Jeg var noget på bar bund, da jeg blev udskrevet, idet man ikke fandt ud af, hvad jeg fejlede. Det kunne godt gøre mig noget utryg, hvis det nu var alvorligt.	Intet svar
19	Jeg oplevede under mit ophold, at min tilstand blev gradvist forværret, hvilket fik en sygehjælper til at fremstå meget truende. Hun sagde, at jeg bare skulle tage mig sammen, og at jeg bare havde dårlig samvittighed (over hvad ved jeg ikke), og at jeg ikke skulle ligge dér og spille syg, men selv kunne/skulle stå op og hente mad, hvilket resulterede i, at jeg ikke fik mad. Jeg skulle også slev sørge for at gå på toilettet, hvad forårsagede et fald og udløste en rollator. Efterfølgende blev jeg total ignoreret af "teamet", som ved udskrivelsen senere samme dag ikke engang ville sige farvel.	Virkelig dårligt
22	Meget lidt information. Jeg ved ikke, hvad jeg fejlede, og hvad der var grund til indlæggelsen. Jeg talte ved min udskrivelse med en læge, der tilsyneladende ikke var forberedt på spørgsmål, idet mine spørgsmål affødte, at vedkommende gik og tilsyneladende talte med andre og kom tilbage og ændrede sine beslutninger. I første omgang skulle jeg forblive på afdelingen en weekend over, uden der dog skulle foretages yderligere undersøgelser. Jeg anmodede derefter om at komme hjem, idet jeg ikke anså det for nødvendigt at blive, og så skulle jeg undersøges, inden jeg tog hjem. Da jeg stillede uddybende spørgsmål, og lægen forsvandt for derefter at komme tilbage, fik jeg besked på, at jeg var indlagt i weekenden og skulle komme til undersøgelse i starten af den kommende uge. Jeg skulle dog først have udleveret noget medicin, som jeg først fik udleveret, da jeg en time efter anmodede om dette til noget sygeplejepersonale, der virkede meget sur over min henvendelse. Da jeg kom tilbage, skulle jeg forblive til stuegang, ingen kunne ingen fortælle mig hvornår, og da jeg oplyste, at jeg blot skulle have en undersøgelse og ikke ønskede at vente flere timer på stuegang, blev jeg bedt om at gå til min stue, hvorefter der kom en sygeplejerske, der fortalte mig, at det var ikke nødvendigt, og at jeg blot kunne tage hjem. Jeg havde det indtryk, at man tilsyneladende havde glemt at bestille undersøgelsen, og at afdelingen i løbet af weekenden var blevet fyldt op. Min tilstedeværelse var måske derfor ikke nødvendig. Jeg har selv via andre kanaler skaffet mig adgang til oplysninger fra min journal for at finde ud af, hvad jeg egentligt fejlede!!	Virkelig dårligt
25	Pga. manglende opsyn var jeg glad for at min pårørende var tilstede. Jeg var bange og utryg. På trods af voldsom hovedpine og svimmelhed fik jeg ingen hjælp til at komme til/fra toilettet. Blev placeret på en firesengsstue med TV, besøg og mobiltelefon (LARM!!!). Jeg følte ikke, at lægerne havde talt sammen. Dialogen på afdelingen var under al kritik.	Virkelig dårligt
28	Blev flyttet fra N09 til neurorehabilisering i Skive. Neurorehabilisering i Skive fungerede virkelig	Dårligt

## Bilag 5

godt. De informationer som neurorehabilisering videregav Viborg kommune vedrørende behov for hjælp i hjemmet, blev ikke iværksat af kommunen før datter stillede krav til kommunen.

-  31 Angående min nyrefunktion udtalte lægen en eventuel nedsat funktion, som jeg ikke kunne få udtalt af min egen læge. Det vil jeg gerne vide mere om. Godt
-  34 Det gjorde mig ked af det, at der blev påtalt, at jeg ikke måtte gå i min morgenkåbe ned til frokost. Jeg havde ikke kræfter til at tage tøj på. Virkelig godt








### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der må ikke være så lang ventetid, når man skal modtages på afdelingen, ej heller så meget forvirring om, hvad den ene og den anden læge siger. Ventetiden skal man have set på, det kunne forkorte ens sygdomsforløb væsentligt. Der skal være bedre information mellem læger og patient, og det er ikke rimeligt, at man skal vente i flere timer på at komme til at tale med en læge, hvis det er det man har brug for.	Dårligt
2	Der er for meget støj på gangene.	Godt
3	Godt: Lægernes faglighed/sygeplejerske og SOSU faglighed. Hensyn/samtale med pårørende. Dårligt: Den akutte modtagelse. Man havde fået at vide af hjemmelægen, hvad der evt. var galt, men startede alligevel fra "nul" og det hver gang, der kom en ny person - de første 2-3 dage. Et døgn ventetid på scanning, og det ved hjerneskade.	Godt
8	Flyttet fra anden afdeling til undersøgelse.	Intet svar
9	Jeg savner gulvvarme på toilet og bad (findes ikke, men kunne være ønskeligt - især når jeg altid fryser fødderne) - generelt eftersyn/reparation af tekniske installationer som bl.a. vandhaner (teknisk afdeling).	Godt
10	Prøv at arrangere et kursus, hvor I hører på de mennesker, der har TALT med patienterne og deres pårørende. Dem kan I LÆRE noget af!	Intet svar
11	Jeg har mødt tre forskellige læger og har dermed fået tre forskellige diagnoser. Det er inkl. de læger, jeg har mødt i ambulatoriet. Det har været meget forvirrende.	Dårligt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**




**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Vedrørende min modtagelse på afdelingen var jeg blevet bedt om at møde på et bestemt tidspunkt. Intet var gjort klar til mig, jeg ventede over ½ timer på, at der kom en sygeplejerske, efter jeg havde meldt min ankomst.	Dårligt
	2	Jeg ventede på lægen meget længe.	Godt
	3	Ubehøvede portører (to stk.) ved ankomst til modtagelsen i Viborg. De gjorde meget ud af at fortælle, hvad de ikke må. Lang tid inden der kom en læge, som var meget usikker. Det var et tilfælde af apopleksi, som skulle behandles hurtigt.	Godt
	6	Jeg ventede med en blodprop i hjernen, det skulle have været en behandling i Holstebro, nu er det for sent.	Godt
	7	Vi ventede på lægen i cirka to timer på grund af travlhed!	Godt
	8	Jeg har ikke de store kommentarer, da jeg var "udlånt" til yderligere undersøgelse i et par dage, men erindrer ikke opholdet særligt venligt, personalet fortravlet (også mine børns ord).	Intet svar
	9	Flere personalemedlemmer, vagtskifte dag/aften, mange vikarer i aftenvagt - havde bl.a. ansvaret for mig.	Godt



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg oplevede, at nogle af de ting, der blev aftalt, ikke fandt sted med mindre jeg selv rykkede for det.	Dårligt
	9	Henvisningen til fysioterapeut blev ikke sendt den lovede dag.	Godt
	11	Måtte selv bede om medicin nogle gange.	Dårligt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg har hele vejen været en tålmodig patient, men nu er det slut. Der er alt for meget ventetid, der går for lang tid, fra man får besked på, at der skal laves forskellige undersøgelser, til man får en tid til dem, og efterfølgende går der for lang tid fra undersøgelsen, til man får et svar. Ofte er der en måned imellem hver gang. Nu er der gået 3/4 år, siden jeg startede i udredning, og der er stadig ikke nogen diagnose. Jeg får blot at vide, jeg er et atypisk tilfælde, at man ikke har nok til at kunne stille en diagnose. Det menneskelige i det her tager man ikke meget hensyn til. At man så også skal udsættes for en irritabel og frustreret læge NN, som synes, det er ok at nedgøre mine symptomer til noget, jeg finder på, burde bare slet ikke kunne lade sig gøre, men det skete for mig. Ventetiden er ulidelig, og så er det frustrerende at snakke med så mange forskellige læger med lige så mange forskellige meninger. Det er ikke godt nok. Jeg har nu søgt hjælp på privathospital og tager af sted 11 måneder efter, jeg fik mine første symptomer og ser frem til at få en afslutning inden for kort tid.	Dårligt
3	Enkelte ukompetente medarbejdere, måske ikke fagligt, men på det personlige plan, hvor man tænker, hvorfor vil de have dette job? En lille del, men de "fylder" meget disse personer, der er på alle arbejdspladser.	Godt
5	Da jeg tredje gang blev indlagt i Århus og skulle flyttes til Viborg, blev jeg hentet af sygetransport. Når man havde det meget dårligt samt kvalme, er det meget ubehageligt at skulle sidde op i en bil.	Virkelig godt
9	Fik det dårligt af medicinen? Men det kan personalet jo ikke gøre for!	Godt
10	Jo lavere personalet rangerer, jo mere gavn har man af deres hjælp. Ak! I overordnede, I lukrerer, måske endda snylter på alle de mennesker, der ARBEJDER på sygehuset og gør deres bedste.	Intet svar
11	Jeg oplevede, at personalet havde så travlt, at de ikke havde overskud til at yde den optimale pleje. Der var også rigtig mange vikarer, som derfor slet ikke kendte noget til ens situation.	Dårligt
12	Jeg synes, at der gik for lang tid fra ultralydsscanning til operation, som måtte aflyses pga. blod-prop.	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 1	Jeg er udskrevet, men ikke færdigbehandlet/udredt. Jeg var til i dag tilknyttet ambulatoriet, hvor ventetiden ikke er mindre, og hvor man skal være meget insisterende, hvis man vil have den samme læge hver gang. Jeg var bange, da jeg tog hjem fra sygehuset, utryg over min situation, og jeg er stadig bange og utryg, men håber på, at det snart er forbi, efter jeg er blevet tilknyttet privathospital.	Dårligt
✎ 3	OK udskrivelse.	Godt
✎ 4	Jeg var kun en uge på Viborg, derefter blev jeg overført til Skive.	Godt
✎ 7	Blev udskrevet efter ti dage til rehabilitering på neurologisk afdeling i Skive.	Godt
✎ 10	Uden plejepersonalet ville det hele være ligegyldigt. De kæmper imod Jeres systemer, der tilsidesætter mennesker. Og nu tror I, at man kan stikke os et SKEMA. Vi passer ikke ind i skemaer. Gå hen hvor de syge og deres pårørende er - giv os fem minutter til at komme os over sorgen. Hvis I ikke være der, hvor det sker lærer I det aldrig! Tak I Vorherre for jeres personale, der ville få det 1000 gange lettere, hvis I hørte på dem.	Intet svar



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<sup>8</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>8</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.