

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Neurologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	216
Besvarelser fra afdelingens patienter:	139
Afdelingens svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

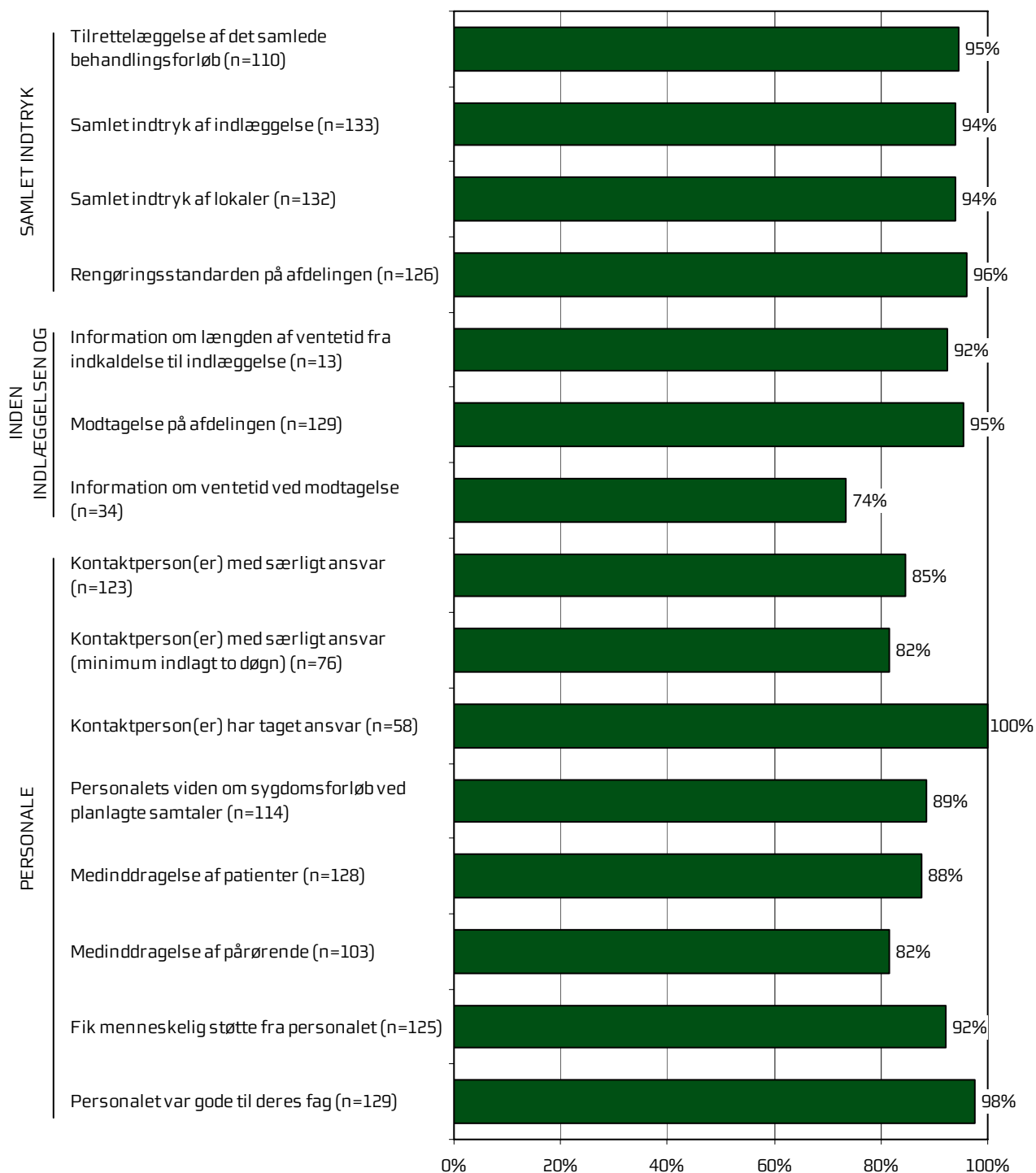
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

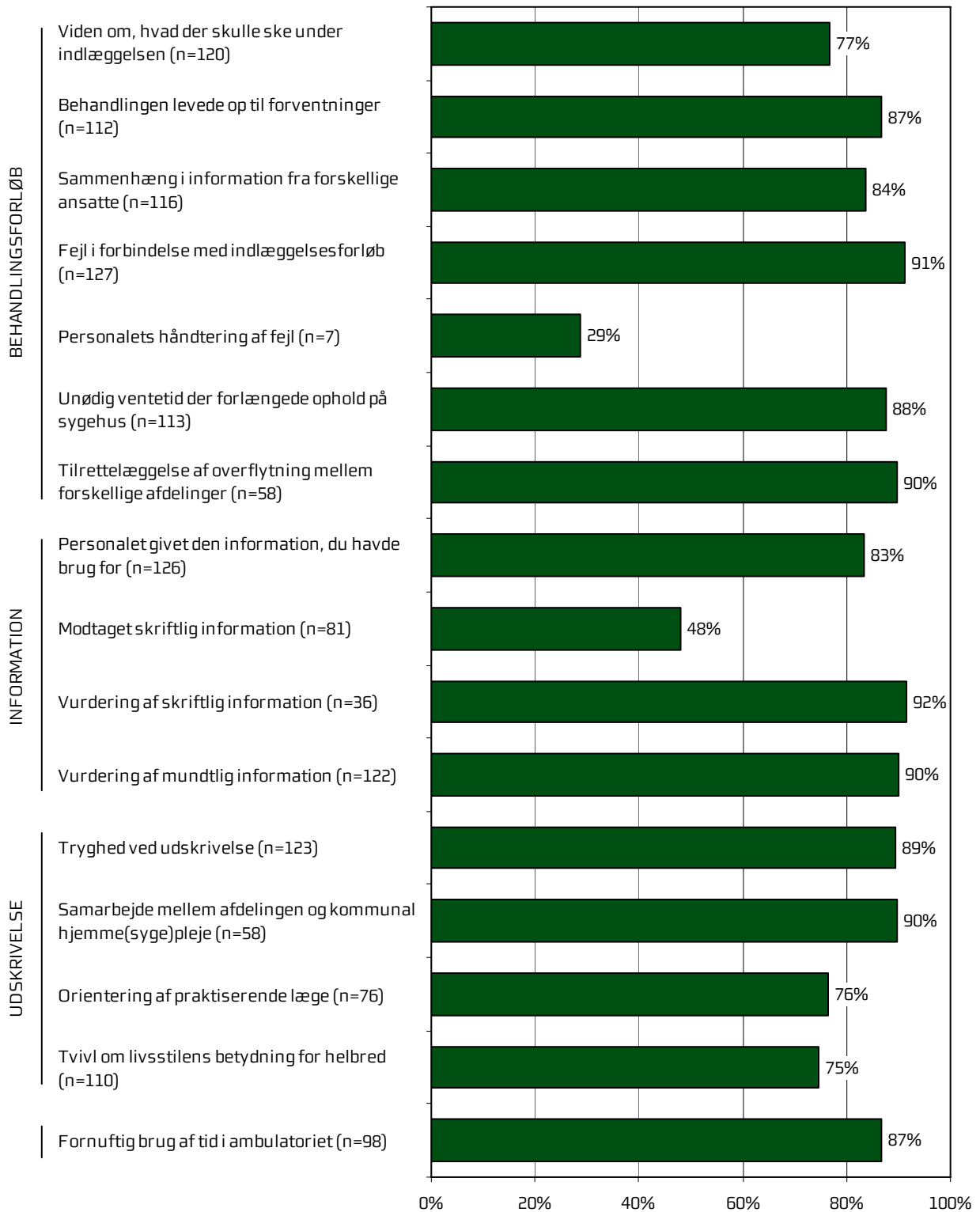
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Neurologisk Afdeling, Holstebro

2009-tallet er for: Neurologisk Afdeling, Holstebro

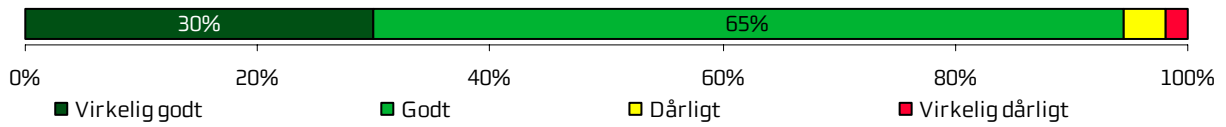
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

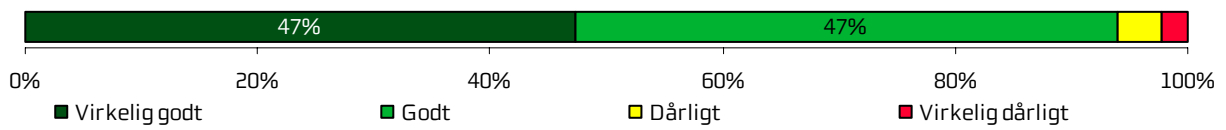
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

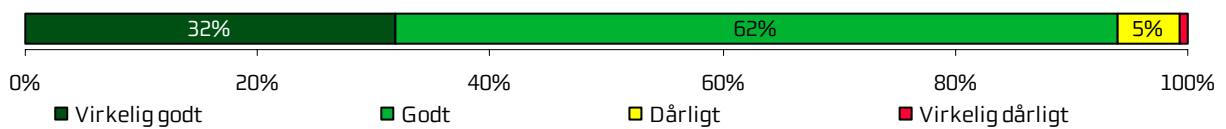
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=110)



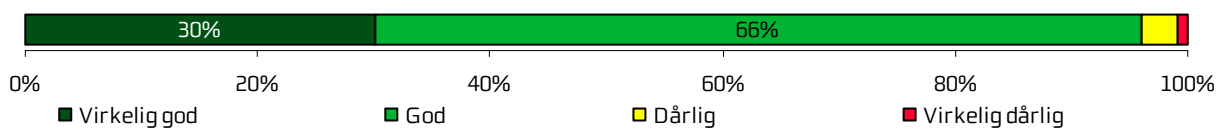
Samlet indtryk af indlæggelse (n=133)



Samlet indtryk af lokaler (n=132)



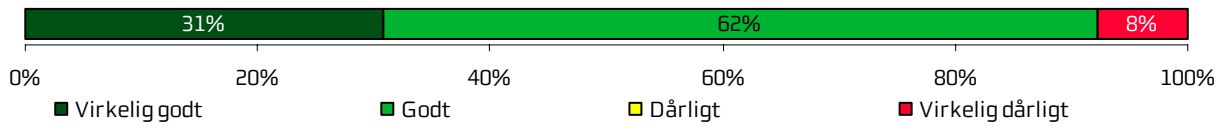
Rengøringsstandard på afdelingen (n=126)



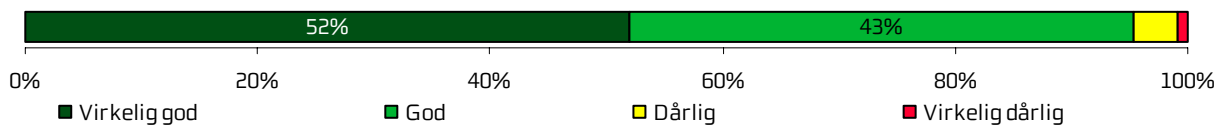
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	91 %	88 % *	99 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	91 %	90 %	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	89 %	87 % *	98 %	89 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	98 %	90 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

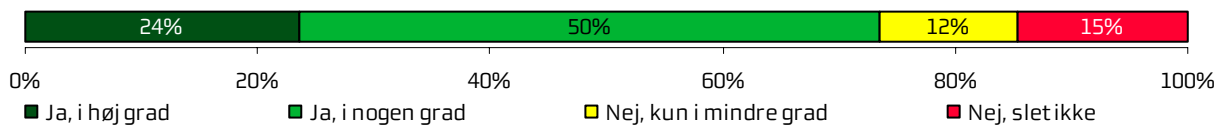
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=13)



Modtagelse på afdelingen (n=129)



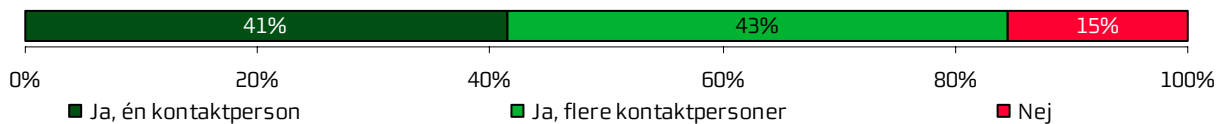
Information om ventetid ved modtagelse (n=34)



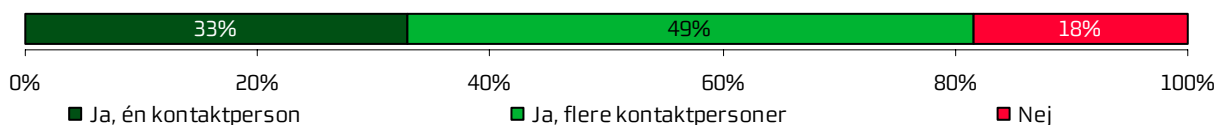
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	86 %	-	98 %	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	92 %	90 % *	100 % *	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	61 %	61 %	86 %	61 %	72 %

Personale

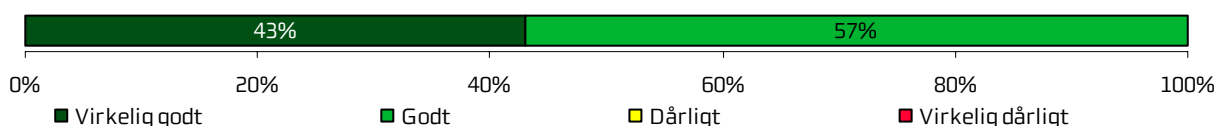
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=123)



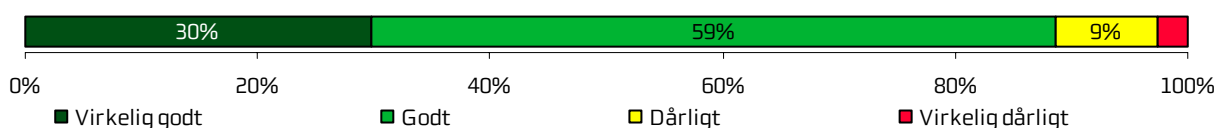
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=76)



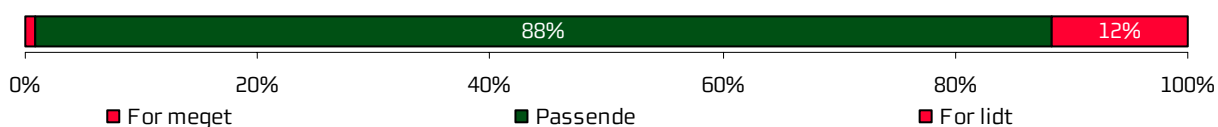
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=58)



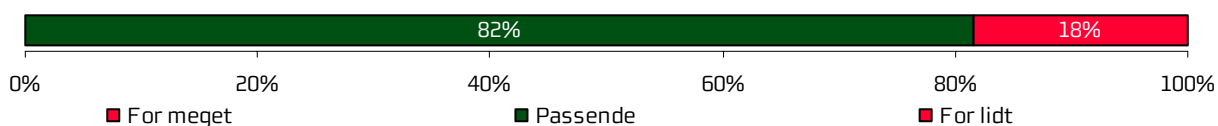
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=114)



Medinddragelse af patienter (n=128)



Medinddragelse af pårørende (n=103)



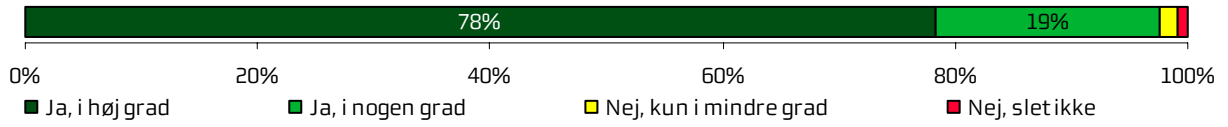
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=125)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	86 %	80 %	88 %	77 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	86 %	-	93 % *	75 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	88 %	86 %	97 % *	88 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	83 %	85 %	95 % *	83 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	81 %	77 %	95 % *	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	87 %	89 %	97 %	89 %	93 %

Personale (fortsat)

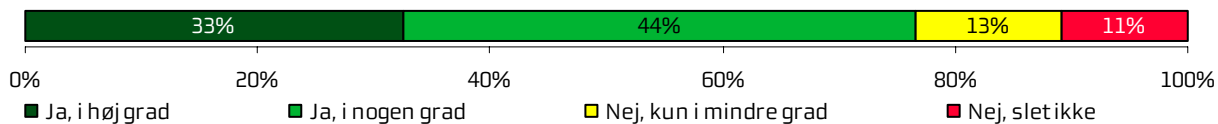
Personalet var gode til deres fag (n=129)



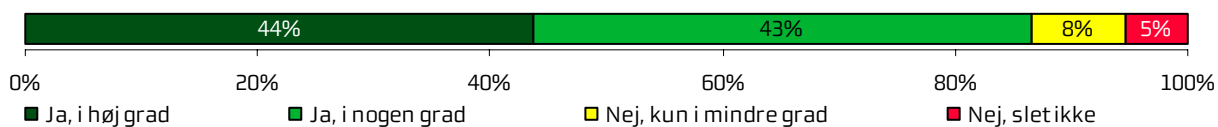
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	94 % *	99 %	96 %	97 %

Behandlingsforløb

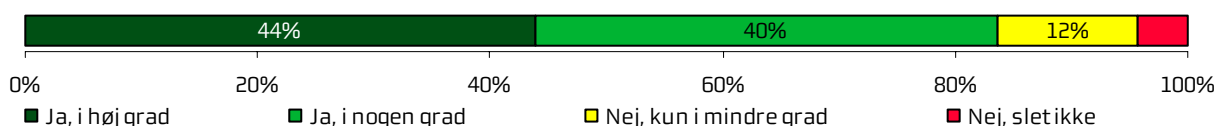
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=120)



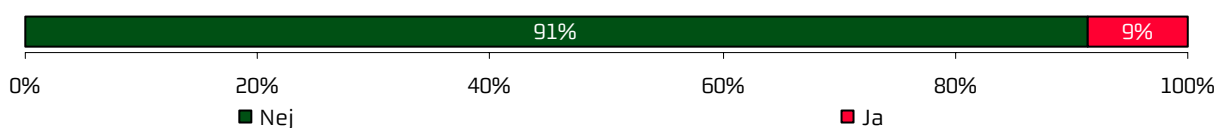
Behandlingen levede op til forventninger (n=112)



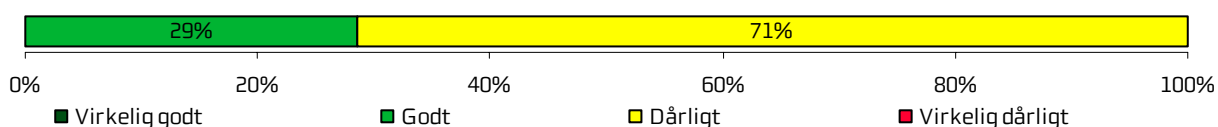
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=116)



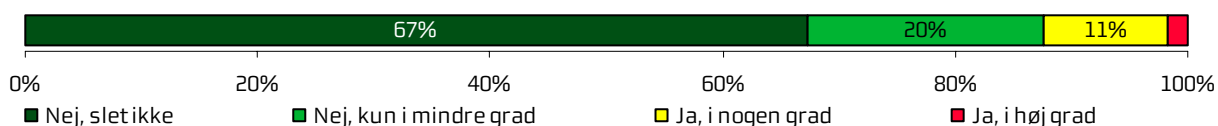
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=127)



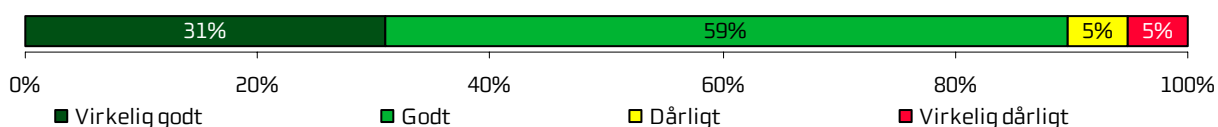
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=113)



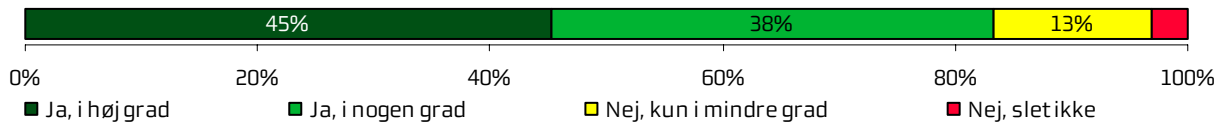
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=58)



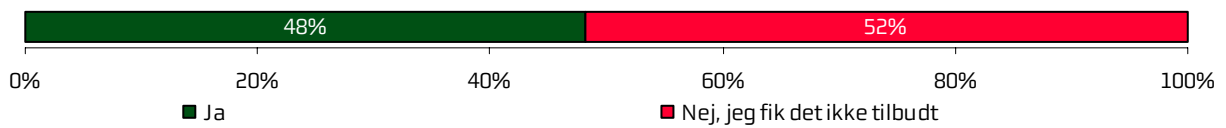
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	73 %	76 %	95 % *	78 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	87 %	87 %	97 % *	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	88 %	90 %	97 % *	83 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	93 %	-	93 %	87 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	29 %	38 %	-	81 % *	62 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	83 %	80 % *	93 %	82 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	93 %	-	99 % *	88 %	91 %

Information

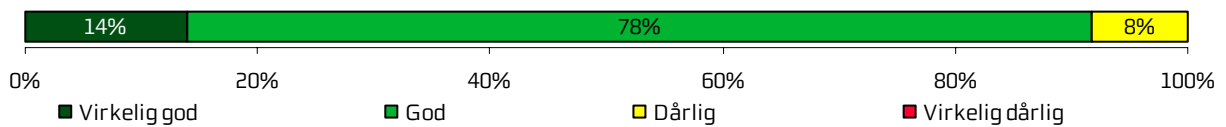
Personalet givet den information, du havde brug for (n=126)



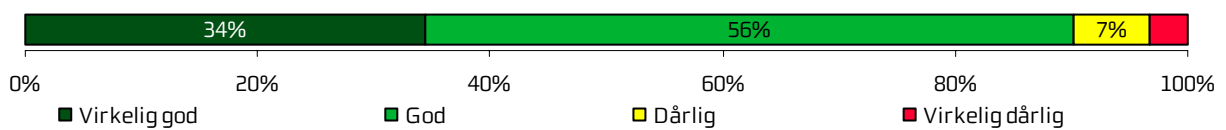
Modtaget skriftlig information (n=81)



Vurdering af skriftlig information (n=36)



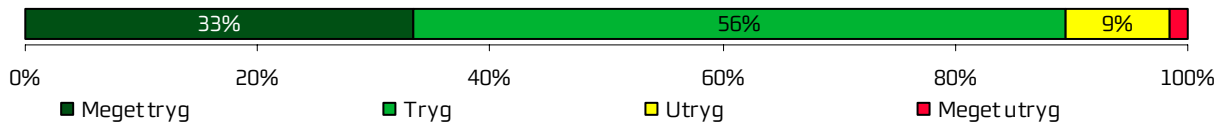
Vurdering af mundtlig information (n=122)



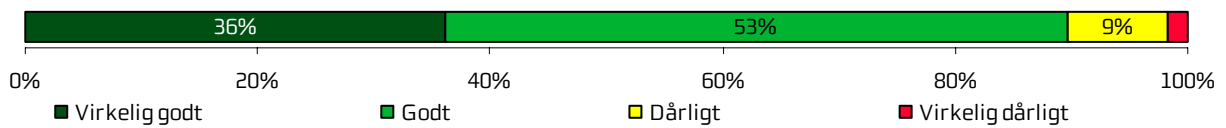
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	83 %	-	-	95 % *	89 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	48 %	44 %	-	86 % *	42 %	63 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	92 %	98 %	97 %	100 %	89 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	87 %	83 % *	96 %	90 %	92 %

Udskrivelse

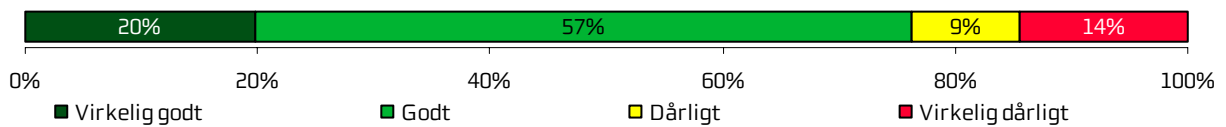
Tryghed ved udskrivelse (n=123)



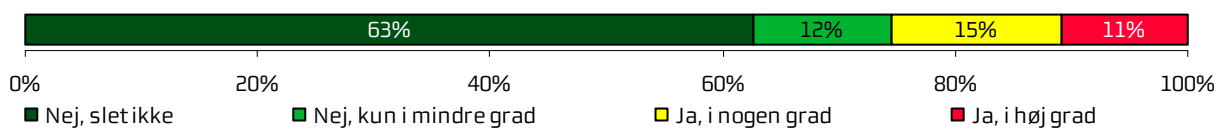
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=58)



Orientering af praktiserende læge (n=76)



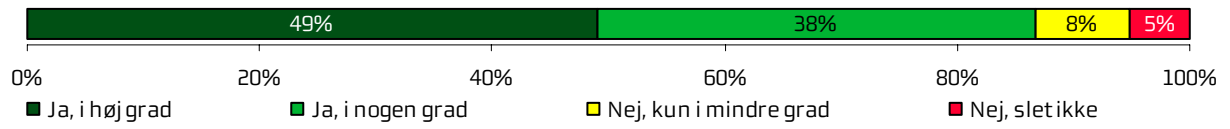
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=110)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	86 %	88 %	95 %	84 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	94 %	93 %	100 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	76 %	78 %	69 %	88 % *	81 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	68 %	70 %	74 %	66 %	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=98)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	87 %	89 %	86 %	98 % *	90 %	92 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbnr.: >lobnr<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	64%	100%
Køn		
Mand	57%	53%
Kvinde	43%	47%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	6%	10%
40-59 år	26%	27%
60-79 år	47%	45%
80- år	20%	17%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	139		100%	
Køn				
Mand	79		57%	
Kvinde	60		43%	
Aldersgruppe				
0-19 år	1		1%	
20-39 år	9		6%	
40-59 år	36		26%	
60-79 år	65		47%	
80- år	28		20%	
Skema udfyldt af				
Patienten	98		80%	
Pårørende	25		20%	
Modersmål				
Dansk	132		99%	
Ikke dansk	1		1%	
Indlæggelsesform				
Akut	114		82%	
Planlagt	25		18%	
Afsnitsnavn				
Neurologiske Senge Holstebro	115		83%	
Neurorehabilitering Senge Lemvig	24		17%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	65	4	2	110	20
Køn						
Mand	32	65	2	2	65	10
Kvinde	27	64	7	2	45	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	57	43	0	7	2
40-59 år	26	74	0	0	31	4
60-79 år	35	63	0	2	51	12
80- år	35	60	5	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	28	66	5	1	79	14
Pårørende	30	65	0	5	20	5
Modersmål						
Dansk	31	64	4	2	107	20
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	69	3	2	89	18
Planlagt	48	48	5	0	21	2
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	27	68	3	2	90	18
Neurorehabilitering Senge Lemvig	45	50	5	0	20	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	47	4	2	133
Køn					
Mand	50	47	0	3	76
Kvinde	44	46	9	2	57
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	11	67	22	0	9
40-59 år	58	39	3	0	36
60-79 år	42	55	0	3	62
80-år	60	32	4	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	47	46	5	1	97
Pårørende	38	54	0	8	24
Modersmål					
Dansk	48	45	4	2	130
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	46	49	4	2	109
Planlagt	54	38	4	4	24
Afsnitsnavn					
Neurologiske Senge Holstebro	46	47	4	3	110
Neurorehabilitering Senge Lemvig	52	43	4	0	23

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	62	5	1	132
Køn					
Mand	38	57	5	0	76
Kvinde	23	70	5	2	56
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	22	67	11	0	9
40-59 år	28	72	0	0	36
60-79 år	29	65	6	0	62
80- år	50	42	8	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	32	63	4	1	96
Pårørende	28	68	4	0	25
Modersmål					
Dansk	31	64	5	1	129
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	28	66	6	1	109
Planlagt	52	43	4	0	23
Afsnitsnavn					
Neurologiske Senge Holstebro	27	65	6	1	110
Neurorehabilitering Senge Lemvig	55	45	0	0	22

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	66	3	1	126
Køn					
Mand	39	58	1	1	71
Kvinde	18	76	5	0	55
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	44	56	0	0	9
40-59 år	33	64	3	0	36
60-79 år	20	73	5	2	59
80-år	48	52	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	31	67	1	1	93
Pårørende	27	59	14	0	22
Modersmål					
Dansk	31	65	3	1	123
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	28	69	3	0	104
Planlagt	41	50	5	5	22
Afsnitsnavn					
Neurologiske Senge Holstebro	28	69	3	1	105
Neurorehabilitering Senge Lemvig	43	52	5	0	21

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	62	0	8	13	0	114
Køn							
Mand	27	64	0	9	11	0	62
Kvinde	-	-	-	-	2	0	52
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	9
40-59 år	-	-	-	-	1	0	34
60-79 år	20	70	0	10	10	0	50
80- år	-	-	-	-	2	0	20
Skema udfyldt af							
Patienten	30	60	0	10	10	0	83
Pårørende	-	-	-	-	2	0	21
Modersmål							
Dansk	31	62	0	8	13	0	109
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	114
Planlagt	31	62	0	8	13	0	0
Afsnitsnavn							
Neurologiske Senge Holstebro	-	-	-	-	3	0	112
Neurorehabilitering Senge Lemvig	30	70	0	0	10	0	2

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	43	4	1	129
Køn					
Mand	53	43	4	0	75
Kvinde	50	44	4	2	54
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	44	44	11	0	9
40-59 år	56	39	3	3	36
60-79 år	52	47	2	0	62
80-år	50	41	9	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	55	39	4	1	92
Pårørende	25	71	4	0	24
Modersmål					
Dansk	52	43	4	1	126
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	52	44	3	1	107
Planlagt	50	41	9	0	22
Afsnitsnavn					
Neurologiske Senge Holstebro	53	43	4	1	108
Neurorehabilitering Senge Lemvig	48	48	5	0	21

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	50	12	15	34	11
Køn						
Mand	33	48	0	19	21	9
Kvinde	8	54	31	8	13	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	67	17	17	6	1
40-59 år	25	58	0	17	12	1
60-79 år	18	55	18	9	11	5
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	18	50	14	18	28	7
Pårørende	60	40	0	0	5	3
Modersmål						
Dansk	24	50	12	15	34	11
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	46	14	14	28	9
Planlagt	17	67	0	17	6	2
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	23	47	13	17	30	9
Neurorehabilitering Senge Lemvig	-	-	-	-	4	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	43	15	123
Køn				
Mand	47	40	13	72
Kvinde	33	47	20	51
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	33	56	11	9
40-59 år	49	40	11	35
60-79 år	40	45	16	58
80- år	40	40	20	20
Skema udfyldt af				
Patienten	40	44	16	87
Pårørende	46	38	17	24
Modersmål				
Dansk	42	43	16	120
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	45	41	15	103
Planlagt	25	55	20	20
Afsnitsnavn				
Neurologiske Senge Holstebro	44	41	14	104
Neurorehabilitering Senge Lemvig	26	53	21	19

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	49	18	76
Køn				
Mand	42	42	16	45
Kvinde	19	58	23	31
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	40	40	20	15
60-79 år	32	51	17	41
80- år	33	47	20	15
Skema udfyldt af				
Patienten	30	50	20	50
Pårørende	42	37	21	19
Modersmål				
Dansk	34	47	19	74
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	35	47	18	60
Planlagt	25	56	19	16
Afsnitsnavn				
Neurologiske Senge Holstebro	34	48	18	61
Neurorehabilitering Senge Lemvig	27	53	20	15

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	57	0	0	58	2
Køn						
Mand	47	53	0	0	36	0
Kvinde	36	64	0	0	22	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	55	45	0	0	11	1
60-79 år	38	63	0	0	32	1
80- år	55	45	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	54	0	0	39	1
Pårørende	25	75	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	45	55	0	0	56	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	56	0	0	45	2
Planlagt	38	62	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	46	54	0	0	46	2
Neurorehabilitering Senge Lemvig	33	67	0	0	12	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	59	9	3	114	17
Køn						
Mand	26	64	7	3	69	7
Kvinde	36	51	11	2	45	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	14	57	14	14	7	2
40-59 år	36	61	3	0	33	3
60-79 år	28	59	9	4	54	9
80- år	32	58	11	0	19	3
Skema udfyldt af						
Patienten	33	57	7	2	81	13
Pårørende	10	75	10	5	20	4
Modersmål						
Dansk	30	59	8	3	110	17
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	63	9	2	91	16
Planlagt	43	43	9	4	23	1
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	27	61	9	3	92	16
Neurorehabilitering Senge Lemvig	41	50	9	0	22	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	88	12	128
Køn				
Mand	1	89	9	76
Kvinde	0	85	15	52
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	67	33	9
40-59 år	0	94	6	36
60-79 år	2	87	11	61
80- år	0	86	14	21
Skema udfyldt af				
Patienten	1	88	11	92
Pårørende	0	83	17	24
Modersmål				
Dansk	1	88	11	124
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	89	11	105
Planlagt	4	83	13	23
Afsnitsnavn				
Neurologiske Senge Holstebro	0	89	11	106
Neurorehabilitering Senge Lemvig	5	82	14	22

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	82	18	103	26
Køn					
Mand	0	86	14	56	20
Kvinde	0	77	23	47	6
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	75	25	8	1
40-59 år	0	84	16	25	10
60-79 år	0	78	22	50	11
80- år	0	89	11	19	4
Skema udfyldt af					
Patienten	0	84	16	68	25
Pårørende	0	74	26	23	1
Modersmål					
Dansk	0	82	18	99	26
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	83	17	84	22
Planlagt	0	74	26	19	4
Afsnitsnavn					
Neurologiske Senge Holstebro	0	82	18	85	22
Neurorehabilitering Senge Lemvig	0	78	22	18	4

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	29	6	2	125	6
Køn						
Mand	66	30	3	1	73	3
Kvinde	60	27	10	4	52	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	22	56	11	11	9	0
40-59 år	60	37	3	0	35	1
60-79 år	68	24	7	2	59	4
80- år	76	14	5	5	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	31	7	2	90	4
Pårørende	68	23	5	5	22	2
Modersmål						
Dansk	62	30	6	2	122	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	32	5	3	103	6
Planlagt	77	14	9	0	22	0
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	61	32	5	3	104	6
Neurorehabilitering Senge Lemvig	76	14	10	0	21	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	2	1	129	4
Køn						
Mand	86	13	1	0	77	1
Kvinde	67	29	2	2	52	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	44	44	0	11	9	0
40-59 år	75	22	3	0	36	0
60-79 år	80	19	2	0	64	1
80- år	100	0	0	0	19	3
Skema udfyldt af						
Patienten	76	20	2	1	93	3
Pårørende	83	17	0	0	23	1
Modersmål						
Dansk	79	19	2	1	126	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	76	22	1	1	107	3
Planlagt	91	5	5	0	22	1
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	76	21	2	1	108	3
Neurorehabilitering Senge Lemvig	90	10	0	0	21	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	44	13	11	120	7
Køn						
Mand	36	42	13	10	72	5
Kvinde	27	48	13	13	48	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	22	44	22	11	9	0
40-59 år	34	41	19	6	32	2
60-79 år	34	49	7	10	59	4
80- år	32	37	11	21	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	44	14	7	88	3
Pårørende	16	53	5	26	19	4
Modersmål						
Dansk	33	44	12	11	117	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	43	14	9	97	7
Planlagt	30	48	4	17	23	0
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	35	42	13	10	98	7
Neurorehabilitering Senge Lemvig	23	55	9	14	22	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	43	8	5	112	16
Køn						
Mand	43	45	8	5	65	11
Kvinde	45	40	9	6	47	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	75	25	0	8	1
40-59 år	47	44	9	0	34	1
60-79 år	57	31	8	4	51	13
80- år	22	61	0	17	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	41	10	2	82	10
Pårørende	25	50	5	20	20	4
Modersmål						
Dansk	45	43	7	5	110	15
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	42	9	5	91	15
Planlagt	43	48	5	5	21	1
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	43	42	9	5	92	15
Neurorehabilitering Senge Lemvig	45	45	5	5	20	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	40	12	4	116	10
Køn						
Mand	47	40	10	4	73	4
Kvinde	40	40	16	5	43	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	44	11	11	9	0
40-59 år	42	48	9	0	33	1
60-79 år	47	33	16	4	55	6
80- år	44	44	6	6	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	47	40	10	3	86	4
Pårørende	28	44	17	11	18	5
Modersmål						
Dansk	43	40	12	4	113	10
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	39	12	5	94	9
Planlagt	45	41	14	0	22	1
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	44	40	11	5	95	9
Neurorehabilitering Senge Lemvig	43	38	19	0	21	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	127
Køn			
Mand	95	5	75
Kvinde	87	13	52
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	89	11	9
40-59 år	97	3	36
60-79 år	92	8	60
80- år	86	14	21
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	94
Pårørende	91	9	23
Modersmål			
Dansk	91	9	125
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	92	8	105
Planlagt	86	14	22
Afsnitsnavn			
Neurologiske Senge Holstebro	92	8	106
Neurorehabilitering Senge Lemvig	90	10	21

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	29	71	0	7	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	0	40	60	0	5	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	1
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	33	67	0	6	1
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	0	29	71	0	7	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	0	33	67	0	6	2
Neurorehabilitering Senge Lemvig	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	20	11	2	113	12
Køn						
Mand	70	22	9	0	69	7
Kvinde	64	18	14	5	44	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	25	25	0	8	1
40-59 år	61	27	12	0	33	2
60-79 år	72	13	11	4	53	7
80- år	78	22	0	0	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	66	20	11	2	83	8
Pårørende	68	21	11	0	19	3
Modersmål						
Dansk	68	21	10	2	111	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	21	13	1	94	9
Planlagt	79	16	0	5	19	3
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	65	21	12	2	94	10
Neurorehabilitering Senge Lemvig	79	16	5	0	19	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	59	5	5	58	7	58
Køn							
Mand	35	56	3	6	34	4	35
Kvinde	25	63	8	4	24	3	23
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1	5
40-59 år	44	50	0	6	16	2	17
60-79 år	30	67	0	4	27	4	29
80- år	27	45	18	9	11	0	7
Skema udfyldt af							
Patienten	34	56	5	5	41	4	42
Pårørende	23	69	8	0	13	1	10
Modersmål							
Dansk	32	58	5	5	57	6	57
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	30	63	4	2	46	6	49
Planlagt	33	42	8	17	12	1	9
Afsnitsnavn							
Neurologiske Senge Holstebro	32	60	4	4	47	6	49
Neurorehabilitering Senge Lemvig	27	55	9	9	11	1	9

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	38	13	3	126
Køn					
Mand	49	38	9	4	74
Kvinde	40	38	19	2	52
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	11	56	33	0	9
40-59 år	42	42	14	3	36
60-79 år	52	34	10	3	61
80- år	47	37	11	5	19
Skema udfyldt af					
Patienten	46	38	13	3	92
Pårørende	39	39	17	4	23
Modersmål					
Dansk	45	38	14	3	124
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	44	38	15	3	105
Planlagt	52	38	5	5	21
Afsnitsnavn					
Neurologiske Senge Holstebro	44	38	14	4	106
Neurorehabilitering Senge Lemvig	50	40	10	0	20

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	1	47	0	52	81	31
Køn						
Mand	2	49	0	49	43	22
Kvinde	0	45	0	55	38	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	43	0	57	7	1
40-59 år	0	52	0	48	21	10
60-79 år	3	54	0	43	37	17
80- år	0	27	0	73	15	3
Skema udfyldt af						
Patienten	2	50	0	48	54	26
Pårørende	0	35	0	65	17	4
Modersmål						
Dansk	1	48	0	51	80	30
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	2	42	0	57	65	27
Planlagt	0	69	0	31	16	4
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	1	41	0	57	68	26
Neurorehabilitering Senge Lemvig	0	77	0	23	13	5

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	78	8	0	36	1
Køn						
Mand	0	95	5	0	20	1
Kvinde	31	56	13	0	16	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	27	64	9	0	11	0
60-79 år	11	79	11	0	19	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	76	12	0	25	1
Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	14	78	8	0	36	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	78	7	0	27	0
Planlagt	11	78	11	0	9	1
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	14	75	11	0	28	0
Neurorehabilitering Senge Lemvig	13	88	0	0	8	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	56	7	3	122
Køn					
Mand	35	60	0	6	72
Kvinde	34	50	16	0	50
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	22	67	11	0	9
40-59 år	29	65	6	0	34
60-79 år	34	55	5	5	58
80-år	50	40	5	5	20
Skema udfyldt af					
Patienten	31	61	7	1	89
Pårørende	27	55	9	9	22
Modersmål					
Dansk	35	55	7	3	120
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	32	58	7	3	100
Planlagt	45	45	5	5	22
Afsnitsnavn					
Neurologiske Senge Holstebro	33	56	7	4	101
Neurorehabilitering Senge Lemvig	43	52	5	0	21

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	56	9	2	123
Køn					
Mand	32	57	11	0	72
Kvinde	35	55	6	4	51
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	56	44	0	0	9
40-59 år	29	60	11	0	35
60-79 år	34	59	3	3	59
80- år	26	47	26	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	36	59	5	0	92
Pårørende	16	58	21	5	19
Modersmål					
Dansk	32	57	9	2	121
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	32	57	9	2	102
Planlagt	38	52	10	0	21
Afsnitsnavn					
Neurologiske Senge Holstebro	34	55	9	2	103
Neurorehabilitering Senge Lemvig	30	60	10	0	20

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Howdan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	36	53	9	2	58	6	57
Køn							
Mand	44	50	6	0	32	2	36
Kvinde	27	58	12	4	26	4	21
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	2	7
40-59 år	13	88	0	0	8	1	26
60-79 år	39	44	14	3	36	2	20
80- år	46	54	0	0	13	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	33	58	6	3	33	4	50
Pårørende	27	53	20	0	15	2	5
Modersmål							
Dansk	38	52	9	2	56	6	57
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	34	55	9	2	44	6	50
Planlagt	43	50	7	0	14	0	7
Afsnitsnavn							
Neurologiske Senge Holstebro	35	58	5	2	43	6	52
Neurorehabilitering Senge Lemvig	40	40	20	0	15	0	5

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	57	9	14	76	51
Køn						
Mand	26	48	12	14	42	32
Kvinde	12	68	6	15	34	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	5
40-59 år	10	80	5	5	20	15
60-79 år	27	51	5	16	37	26
80- år	21	57	14	7	14	5
Skema udfyldt af						
Patienten	20	56	7	17	54	37
Pårørende	14	57	14	14	14	10
Modersmål						
Dansk	20	56	9	15	75	50
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	56	10	16	62	43
Planlagt	29	57	7	7	14	8
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	18	58	6	18	62	44
Neurorehabilitering Senge Lemvig	29	50	21	0	14	7

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	12	15	11	110	12
Køn						
Mand	66	15	11	8	61	8
Kvinde	59	8	18	14	49	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	13	25	13	8	0
40-59 år	69	13	13	6	32	4
60-79 år	60	9	17	13	53	4
80- år	69	19	6	6	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	67	13	11	8	83	6
Pårørende	53	6	35	6	17	5
Modersmål						
Dansk	63	12	14	11	108	12
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	11	16	10	94	10
Planlagt	56	19	6	19	16	2
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	63	12	15	11	95	10
Neurorehabilitering Senge Lemvig	60	13	13	13	15	2

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	38	8	5	98	17
Køn						
Mand	52	38	7	3	61	10
Kvinde	43	38	11	8	37	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	25	50	25	0	8	1
40-59 år	29	55	6	10	31	2
60-79 år	66	27	2	5	44	11
80- år	57	29	14	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	47	39	8	7	75	10
Pårørende	54	31	15	0	13	6
Modersmål						
Dansk	49	37	8	5	95	17
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	42	9	4	81	13
Planlagt	65	18	6	12	17	4
Afsnitsnavn						
Neurologiske Senge Holstebro	44	42	7	6	81	13
Neurorehabilitering Senge Lemvig	71	18	12	0	17	4

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Neurologisk Afdeling

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



ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	Blev indlagt akut!	Intet svar
7	Jeg var bevidstløs.	Godt
8	Ingen ventetid.	Virkelig godt
9	Jeg blev akut indlagt.	Godt
13	Blev indlagt akut [].	Virkelig godt
14	Det var meget forvirrende. Jeg har aldrig været indlagt før og fik bare besked om at lægge mig i en seng. Det var først, da jeg begyndte at stille spørgsmål om, hvad jeg i virkeligheden lavede på afdelingen, at jeg fik at vide, at jeg skulle igennem en række undersøgelser. Jeg var blevet henvist fra vagtlægen uden synderlig forklaring på, hvorfor jeg skulle op på afdelingen. Så det var alt sammen meget forvirrende.	Dårligt
15	Akut, 112.	Virkelig dårligt
16	Overført fra andet sygehus efter operation.	Dårligt
17	Kom ind akut.	Virkelig godt
18	Var akut indlagt.	Virkelig godt
20	Jeg blev akut indlagt!	Godt
21	Kom ind akut.	Virkelig godt
22	Akut indlagt med [lidelse] efter [dyrebid].	Virkelig godt
26	Indlagt akut. Ventetiden på indlæggelse var meget lang.	Virkelig godt
29	Det var akut.	Godt
30	Akut indlagt.	Virkelig godt
33	Indlagt akut [].	Virkelig godt
34	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus.	Godt
35	Akut.	Virkelig godt
36	Jeg blev overflyttet fra det ene sygehus til det andet, fik en OK god modtagelse.	Virkelig godt
37	Jeg blev akut indlagt, da jeg fik et pludseligt epilepsianfald.	Godt
40	Vi ventede i flere timer, uden der skete noget. Og blev derefter sendt hjem. Dette er sket flere gange! FOR DÅRLIGT!	Dårligt
43	Akut indlæggelse [].	Godt
48	Der skete ingenting, men gode kolleger hjalp, så jeg fik en CT-scanning, og så gik det stærkt.	Virkelig godt
52	Jeg blev indlagt samme dag, som jeg var hos lægen. Da det var min egen læge, der indlagde mig, var der ingen ventetid.	Godt
53	Ikke ventetid - lægen havde bestilt tid.	Godt
54	Der var ikke kontakt til afdelingen før indlæggelse.	Virkelig godt

✎	55	Skulle møde [om morgenen] men kom til [over to timer senere]!	Godt
✎	56	Akut indlæggelse.	Virkelig dårligt
✎	57	Professionelt arbejde.	Godt
✎	58	Akut indlæggelse.	Godt
✎	59	Indlagt med [Aplex?]. Husker ikke meget fra det ene sygehus. Det jeg svarer på, er tiden på et andet sygehus [].	Virkelig godt
✎	60	Jeg kom med ambulance fra Ringkøbing til Holstebro. Her viste mandskabet stor faglig dygtighed. Ros til dem herfra.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Neurorehabilitering Senge Lemvig	Samlet indtryk
✎	1	Alting var godt for mig. Og nu, et halvt år efter, får jeg en rigtig god træning fra N3 , som foregår herhjemme.	Virkelig godt
✎	2	Blev overflyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
✎	4	Blev indlagt med det samme med ambulance.	Godt
✎	5	Overflyttet fra et hospital til et andet.	Godt
✎	6	Lemvig Sygehus har det helt rigtige plejepersonale. Det være sig dem alle lige fra den lille på gulvet til den højtrangerede. Indlagt akut pga. [lidelse] [i sommer på] andet sygehus.	Virkelig godt
✎	7	Indlagt pga. blodprop [].	Virkelig godt
✎	10	Jeg var indlagt på den en hospital og blev overført til det andet hospital.	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Modtagelsen
2	Alle var meget flinke, men lægen burde være nemmere at forstå.	God
3	En sød læge lavede første undersøgelse, dog var der små kommunikationsvanskeligheder, der dog blev løst uden andres indblanding.	Virkelig god
4	Efter første tjek om mistanke om blodprop ventede jeg tre timer, før jeg kom til lægeundersøgelse.	God
6	Professionel modtagelse. Blev taget alvorligt lige fra starten. Søde læger og plejepersonale.	God
7	Et døgn husker jeg ikke.	Virkelig god
8	Altid god.	Virkelig god
14	I og med jeg ikke viste, hvad jeg skulle, var det underligt bare at blive henvist til en stol på gangen, hvor jeg så kunne fortsætte med at vente.	Dårlig
16	Læge NN havde ikke givet besked til plejepersonalet. Så de vidste ikke, at jeg skulle indlægges.	Virkelig dårlig
18	Meget god, men det stakkels personale havde meget travlt, men jeg fik en god behandling.	Virkelig god
19	Akut indlagt med lille blodprop [].	Virkelig god
20	Akut indlagt.	God
21	De var søde og imødekommende.	Virkelig god
25	Jeg husker det ikke.	God
26	Ikke [ved bevidsthed].	God
29	Jeg var mere eller mindre bevidstløs.	God
31	Godt.	Virkelig god
40	Mere information TAK!	Intet svar
46	Sygeplejersken havde ikke sat sig ordentlig ind i sagen. Hun havde ikke læst journalen ordentlig igennem. Så hun sagde en del, som ikke passede.	God
47	Kan ikke huske det første døgn.	Intet svar
52	Da jeg kom på afdelingen, og henvendte mig, var der ingen, der vidste, at jeg skulle komme.	Dårlig
54	Pårørende til mig siger, at modtagelsen var god. Jeg husker intet fra modtagelsen [pga. lidelse].	Virkelig god
56	Ingen læge tilstede på noget tidspunkt ved indlæggelsen. Skadet hånd blev ikke tilset før dagen efter. Blev ikke op lyst om kontaktsygeplejerske.	Dårlig
60	Personalet viste stor dygtighed og ekspertise. Jeg kan kun være tilfreds.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Neurorehabilitering Senge Lemvig	Modtagelsen
1	Kun alt godt.	Virkelig god
2	Jeg blev godt modtaget og var rigtig glad for at være der.	God

-  6 Alle på afdelingen plejer de indlagte patienter som deres egen pårørende, så derfor er der kun ros. Jeg, [pårørende], blev informeret ved enhver lejlighed ved ændring af patienten, og de spurgte ind til, hvordan forløbet var forinden hendes [lidelse]. Der var patienten hurtigt selvhjulpnen igen som før (sådan da). Virkelig god
-  9 Forvirrende. Dårlig

Neurologisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
5	Efter fald [], hvor jeg satte mig hårdt, blev jeg akut indlagt med voldsomme [symptomer]. Udskrevet dagen efter (ingen CT), stadig med voldsomme [symptomer]. Kontaktede hospitalet to gange. Efter [over en uge] med [symptomer] blev jeg indlagt akut på sygehuset. Efter CT blev jeg overført til et andet sygehus, hvor jeg to gange blev opereret for en stor blodansamling i [] hovedet. Derefter overført til et tredje sygehus til træning []. Jeg vil tilføje, at man fra afdelingen på det tredje hospital, havde skrevet, at jeg havde haft en blodprop [i foråret] og sat mig i behandling [], som jeg [flere] år tidligere var i behandling med []. I det år var jeg to gange indlagt med [problemer med maven].	Intet svar
12	Vi havde en samtale med læge NN. Han talte i den grad ned til patienten. I stedet for at fortælle om de muligheder, der var for fremtiden (efter blodprop[]), havde han kun fokus på hans begrænsninger. Det var meget skuffende. Samtalen fandt sted [ca. en uge] efter, at patienten blev ramt af en blodprop.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Synes, at jeg udskrives for tidligt fra Holstebro og kommer hjem til et rend af hjælpere døgnet rundt i eget hjem. Ofte oplevede jeg, at når man brugte den røde snor, gik der lang tid, før det blev besvaret.	Intet svar
30	Medicinfejl.	Godt
38	Jeg havde blærebetændelse, på grund af at jeg ikke kunne [] tømme min blære. Der blev ikke opdaget, hvad grunden var, inden jeg igen blev udskrevet og kom hjem. Jeg var skuffet over, at det ikke blev opdaget, da jeg var indlagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Første gang gik jeg rundt med blodprop i [flere] dage. Anden gang (2011): blev "glemt" på badeværelset.	Dårligt
44	Fik ikke medicin som efterbehandling. Der blev konstateret blærebetændelse og ikke en hjerneblødning. Mener, at patienten skulle i behandling for blærebetændelse, men måtte henvende sig til egen læge for at få behandling efter udskrivning.	Intet svar
45	Jeg var forvirret. Svimmelhedsanfald. Synsforstyrrelser. Formodentlig ikke sygehusets ansvar.	Intet svar
51	Forkert medicin. Manglende kommunikation mellem faggrupperne. Blev overset, når der var spisetid. Ingen forståelse for, at jeg havde diabetes. Kun tre stuegange [over tre uger].	Dårligt
56	Der blev fejlmedicineret efter en forældet medicinliste over tre-fire dage, selv om vi (pårørende) havde oplyst korrekt medicin og medbragt denne på anden dagen. Dette var til stor lidelse for patienten i en sårbar fase.	Dårligt
ID	Kommentarer - Neurorehabilitering Senge Lemvig	Fejlhåndtering
1	FAKTISK SMIDT UD. Jeg havde lungebetændelse. Sendte mig af sted, uden at vi fik det at vide. Kom på [plejecenter], var der i [nogle] måneder med høj feber, som jeg havde [det meste af opholdet]. Det tog de sig ikke af der. Vi gjorde ikke noget ved sagen.	Intet svar
9	Fejl ved udskrivning.	Dårligt

Neurologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk	
1	[Nogle læger er for svære at forstå].	Godt	
10	Informationer samt diverse blodprøvetagninger SKAL IKKE foregå på afdelingens gangareal blandt andre patienter og deres pårørende. Ved åben indlæggelse, hvor man dagligt skal møde fra 8-16, bør man kunne forlade afdelingen og blive ringet op med f.eks. 15 minutters varsel. Samtidig bør man tildeles en seng, da otte timer i en stol på en afdelingsgang er anstrengende.	Godt	
14	Der blev taget en blodprøve, som jeg aldrig fik svar på. Meget mærkeligt, da der blev lagt vægt på fra personalets side, at det var meget vigtigt, at de fik taget en prøve.	Dårligt	
16	På Aarhus Sygehus (Neurokirurgisk afdeling) var der startet op på fysioterapibehandling. Den blev sat i stå i [flere] dage på grund af omflytning. Uacceptabel håndtering af smertelindring. På grund af forhøjede levertal bliver jeg overtalt til at undvære smertestillende [flere] dage efter rygoperation i et døgn. Derefter bliver der bevilget morfin.	Dårligt	
24	Så længe man har en seng, er behandling/opbakning fra personalet god. Men når man kommer tilbage efter weekend og ikke længere har en seng, føler man, at der ikke bliver fulgt op på de lovede ting som diætist og fysioterapeut. Man bliver i stedet sendt hjem med en brochure.	Godt	
26	Jeg var der kun i [få] dage på N1. Derefter tre uger på andet sygehus.	Virkelig godt	
28	Alt syntes ok.	Godt	
31	Jeg spurgte selv lægen, om der ikke kunne gøres noget. Han svarede, at jeg kunne blive indkaldt til en anden afdeling.	Virkelig godt	
41	Det var en akut indlæggelse [].	Intet svar	
42	Jeg er ovenud tilfreds.	Virkelig godt	
44	Lav blodprocent. De måler hans blodprocent til meget lav. Han udskrives uden yderligere behandling. Familien går til egen læge. Hans blodprocent er [meget lav], og han var meget, meget træt.	Godt	
53	Indlagt [først på eftermiddagen]. Diverse undersøgelser og ventetid. Til hjernescanning [over otte timer senere]! Blodproppiller [en halv time senere].	Godt	
56	Dårlig hjælp og pleje af patienten, som var hårdt ramt efter blodprop i hjernen. Den skadede hånd blev ikke behandlet korrekt, hvorefter der opstod infektion i såret.	Virkelig dårligt	
60	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik, og jeg vil gerne rose personalet for den venlige humor, de omgiver sig med. Så ros til dem for det.	Virkelig godt	
	ID	Kommentarer - Neurorehabilitering Senge Lemvig	Samlet indtryk
10	Jeg og min familie har kun rosende ord omkring mit ophold i Lemvig. Alt personale var professionelt og altid behjælpeligt og altid med et smil.	Virkelig godt	

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

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	De ting, der blev sagt, var forskellige fra person til person. Der var slet ikke sammenhæng mellem handling og information.	Intet svar
14	Generelt blev der ikke givet meget information hverken før eller under.	Dårligt
16	God information af fysioterapeut. Ingen information fra det resterende personale.	Dårligt
24	Samtale på gangen er ikke tilfredsstillende som udskrivelse! Men modtagelsen var rigtig god og lægen og sygeplejersken var gode til at informere.	Godt
27	Læger, der var svære at forstå.	Virkelig godt
29	Efter indlæggelsen på sygehuset fik jeg foretaget en scanning på privathospitalet. Herefter har jeg selv honoreret fremsendelse af papirer fra privat til offentlig og fået flyttet tiden til den sidste undersøgelse.	Godt
30	Kommunikationsproblemer.	Virkelig godt
36	Efter indlæggelsen har jeg fået skriftlig uddybende information. Helt OK.	Virkelig godt
38	Jeg er skuffet over, at det ikke blev opdaget, at jeg ikke kan tømme min blære. Efter indlæggelsen fik jeg yderligere blærebetændelse tre gange mere, inden det blev opdaget hvorfor. Det har stor betydning for mig, da jeg [har en kronisk sygdom], og det er almindeligt ved [patienter med min sygdom].	Godt
43	Jeg fik besked pr. telefon dagen efter, at jeg kom hjem. Akut indlæggelse [efterår]. Hjem [nogle dage efter]. Telefonbesked [dagen efter].	Godt
51	Den kontaktperson jeg skulle have haft, havde fri tre uger af min indlæggelse. Derfor følte jeg mig hele tiden som en kastebold. Der blev ikke fundet en anden kontaktperson i stedet for hende.	Virkelig dårligt
52	Det varer alt for længe, inden der kommer svar fra sygehuset. Kommunen vil have én hurtigt på arbejdsmarkedet igen, så de offentlige instanser er gode til at modarbejde hinanden.	Godt
53	Jeg føler nu senere, at jeg fik for lidt at vide om, hvad og hvor stor skade, der var sket. Og hvad det vil betyde med de gener, jeg har nu.	Godt
56	Der blev ikke givet information. Spørgsmål, vi stillede, blev ikke besvaret. Den information (vedr. medicin) vi gav, blev ikke taget til efterretning i tre-fire dage, hvorefter vi udbad os en forklaring. Først da blev fejlen erkendt og rettet.	Virkelig dårligt
60	Jeg synes, der blev informeret godt, og man kunne altid spørge, hvis man var i tvivl, så OK for det.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurorehabilitering Senge Lemvig	Samlet indtryk
1	Ingen.	Virkelig godt
5	[Patienten] blev overflyttet til anden institution.	Godt
6	Jeg, som [pårørende], har kun gode ting at berette. Skulle der [blive indkaldt til] samtale, kom jeg gerne for at være behjælpelig, for kun på den måde opnår patienten og personale det bedste resultat.	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	Pårørende var med ved udskrivelsen, men de informationer vi fik, hang SLET ikke sammen med fakta. Vi fik bl.a. at vide, at [patienten] var henvist til ét sygehus, men det viste sig, at det slet ikke var sket, og at egen læge måtte ordne det. Der var også lavet fejl i medicinkortet. Selv egen læge kunne ikke finde ud af det. Hun måtte kontakte afdelingen, som faktisk også selv havde svært ved at gennemskue planen.	Intet svar
12	Min mand blev overflyttet til en anden afdeling.	Godt
24	I forbindelse med kolesterol kunne det være rart at blive sendt til diætist. Der er mange ting at skulle holde styr på. Og at der bliver afsat tid til at få afsluttet ordentligt.	Godt
43	På grund af de store omkostninger kunne jeg tænke mig, at undersøgelserne kunne have været foretaget hurtigere.	Godt
49	Vores læge fik ikke besked fra sygehuset, at hun havde været akut indlagt efter en måned (meget dårlig). Vi havde brug for beskeden allerede efter 14 dage på grund af fejlmedicinering fra sygehuset. Det var under al kritik.	Godt
50	Synes, jeg blev sendt for tidligt hjem. Var bange for at være alene.	Virkelig godt
53	Fire uger efter havde lægen ingen oplysninger fra sygehuset.	Godt
56	Flyttede til andet sygehus for videre behandling og genoptræning.	Virkelig dårligt
60	Det er altid skønt at komme hjem.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurorehabilitering Senge Lemvig	Samlet indtryk
1	Blevet røgfri. Fået en meget fin optræning, da jeg ikke kunne/havde kræfter under indlæggelsen.	Virkelig godt
4	Personalet gav forskellige informationer om udskrivelsen.	Godt

Neurologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Der burde højst ligge to personer på hver stue, og der burde være toilet på stuen.	Godt
3	Der var en god eftersnak med sygeplejerske NN efter samtale med læge NN. Han havde både en informationsopgave samtidig med en diktafonindtaling, hvilket kunne virke noget forvirrende, idet der i en lægmandsdialog også kom mange faglige, ukendte udtryk fra læge NN. Her var den afsluttende samtale meget god, idet tvivlsspørgsmål blev afklaret og eventuelle uklarheder blev afdækket.	Virkelig godt
4	Jeg manglede et sted at være uden for sengestuen, f.eks. en større dagligstue end den, der bliver brugt til spisestue.	Godt
6	Når man bliver indlagt, er det vigtigt, at ens nærmeste pårørende bliver inddraget og bliver hørt. Informationen kan blive meget bedre. I dette tilfælde var der rigtig mange MODSIGELSER. Altså én sagde det ene, og én sagde noget helt andet. Medicinkort skal også være fuldt ud forståeligt, uden fejl og være til at gennemskue. Når selv ikke egen læge kunne, hvordan skal patient og pårørende så kunne!	Intet svar
8	Afdelingen er virkelig god. Jeg har været der flere gange, og man føler sig tryk ved at være der. Der bliver taget godt om én. Dejligt sted når nu man skal være på sygehus.	Virkelig godt
9	Jeg var glad for de fem dages indlæggelse.	Godt
11	Jeg er VEN med patienten og kan sige, at han på alle måder var meget glad og taknemmelig for den modtagelse og behandling, han fik på Afdeling N2 i Holstebro. Det var super godt for patienten.	Virkelig godt
14	De personer, jeg var i kontakt med, var vældig flinke. Desværre var der bare for lidt information om, hvad jeg skulle igennem, og hvad jeg kunne forvente af ventetid. Det kunne have været godt, hvis én havde sat sig ned og gennemgået proceduren; alle del-undersøgelserne der lå forud og det tidsprospekt jeg kunne forvente. Man bliver som patient holdt meget hen i uvished, og det i sig selv er ikke tryghedsskabende.	Dårligt
16	På Aarhus Sygehus opleves et fint overblik og god og grundig information. Det skaber tryk og tillid. Det kan andet sygehus lære af. Det er spild af tid og alt for dyrt at skulle vente [flere] dage på fysioterapi. Det burde være muligt at modtage træning i weekenden.	Dårligt
22	Det eneste, man kunne ønske, var bedre puder og dyner, lettere og lunere, og puder uden klumper.	Virkelig godt
23	Ekstra varme på stuen.	Godt
27	Jeg er meget imponeret. [Jeg har erfaring med udenlandsk sygehusvæsen], og der er ingen sammenligning. Holstebro Sygehus [får topkarakter].	Virkelig godt
28	Alt i alt var opholdet ok.	Godt
31	De var flinke. Jeg fik en god behandling.	Virkelig godt
32	Patienten var vældig glad for opholdet. Føler sig godt hjulpet. Har intet at klage over. Var akut indlagt.	Intet svar
34	Orientering: Jeg er meget skuffet over opfølgningen efter min udskrivelse. Jeg blev lovet, at der ville gå ca. en måned efter udskrivelsen, til jeg ville blive indkaldt med henblik på at få mit kørselsforbud ophævet. Nu er der da også gået ca. otte uger, og jeg har stadig ikke set nogen indkaldelse [].	Godt
36	Afdelingen gjorde kun godt, alt var ok.	Virkelig godt
39	Akut indlæggelse med en alvorlig hjerneblødning. Afdelingen reddede mit liv.	Intet svar

✎ 42	Et venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
✎ 43	Fysioterapeuten og ergoterapeuten var fagligt dygtige.	Godt
✎ 45	Jeg syntes, at der var for meget uro. Især andre patienter. Enestue.	Virkelig godt
✎ 48	Al personale var yderst hjælpsomt.	Virkelig godt
✎ 50	Synes jeg fik en god behandling, og personale var rigtig søde og venlige og havde altid tid til mig.	Virkelig godt
✎ 53	Al personalet var meget hjælpsomt.	Godt
✎ 56	En firesengsstue er ikke optimalt for alvorligt syge mennesker.	Virkelig dårligt

ID Kommentarer - Neurorehabilitering Senge Lemvig

Samlet indtryk

✎ 1	Alting var i fineste orden.	Virkelig godt
✎ 2	Jeg synes, afdelingen gjorde det rigtig godt. Der blev taget hånd om de forskellige patienter.	Virkelig godt
✎ 3	God holdning. Rigtig god service i alle led.	Virkelig godt
✎ 6	Til Neurorehabiliteringsafsnittet N3 Lemvig kan jeg kun være dem alle taknemmelige og håbe på, at NN ikke får held med også at nedlægge den afdeling. []	Virkelig godt
✎ 8	Jeg er ked af, at min henvendelse over ondt i hovedet (hvad jeg ikke har haft før dette sygdomsforløb) blot blev henvist til egen læge.	Godt

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

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

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

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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