

Indlæggelse på
Neurokirurgisk Afdeling
Århus Sygehus
3. måling

Indlæggelse på
Neurokirurgisk Afdeling
Århus Sygehus
3. måling

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

e-mail: amu@ag.aaa.dk

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

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 433

Indhold

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

Resultaterne

1. Om afdelingen	15
2. Rapportens datagrundlag	19
3. De indlagte patienter.....	23
4. Tolv spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	33
7. Samlet indtryk af afdelingen	35
Litteratur.....	37

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.

Læsevejledning

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

Neurokirurgisk Afdeling, Århus Sygehus

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

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

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

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

Afsnit 1: Om afdelingen

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: De indlagte patienter

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

Afsnit 4: Tolv spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus

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

Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

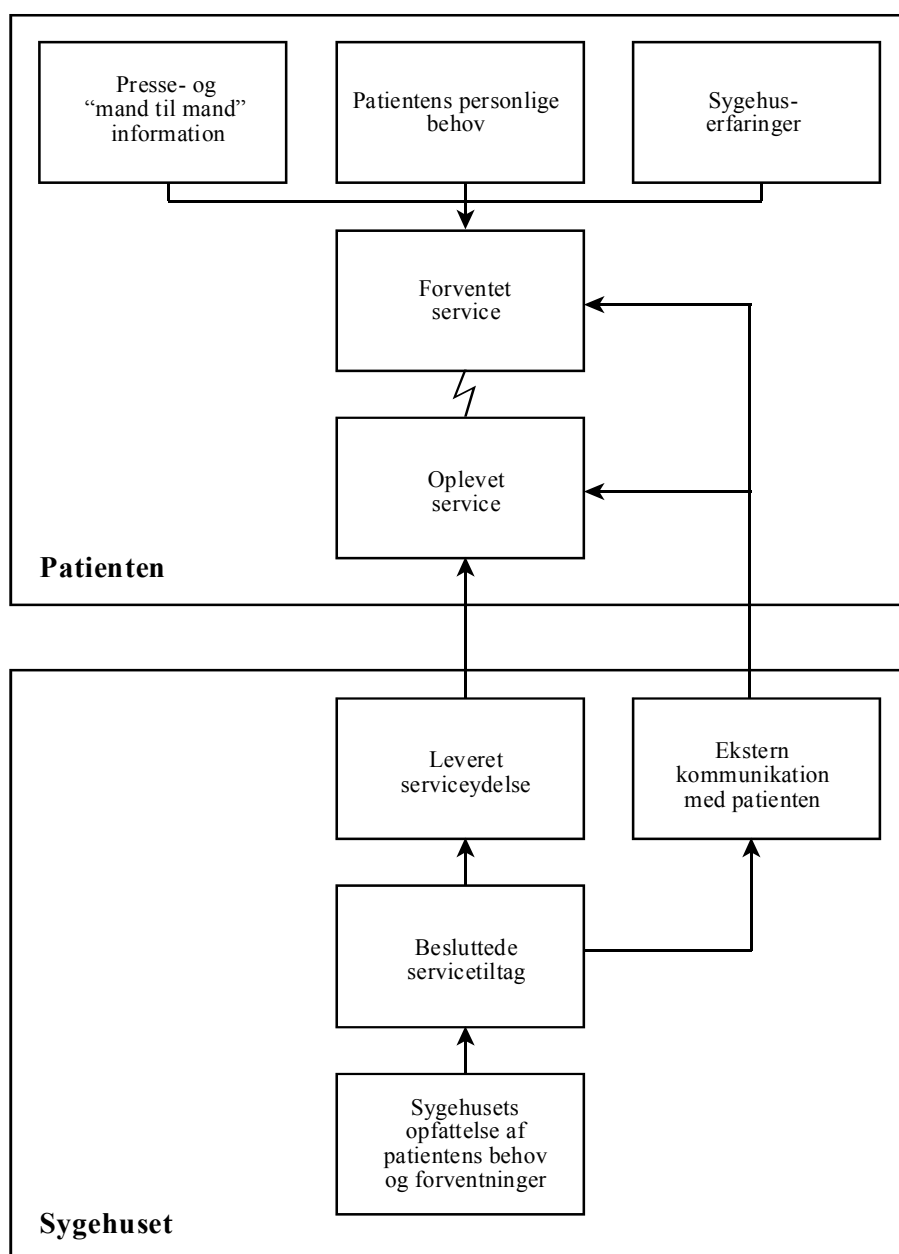
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

TABEL 1. Statistiske oplysninger 2003
Neurokirurgisk Afdeling, Århus Sygehus

Afdelingens speciale	Neurokirurgi
Antal indlagte	2.502
Heraf akut indlagte	1.236
Heraf planlagte	1.260
Gennemsnitligt antal sengedage	5,1
Belægningsprocent	85,2
Antal senge	40,6
Enestuer	5
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	15
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	4.923
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	25,60
Plejepersonalestillinger	163,35
Lægeseekretærstillinger	15,14
Samlet budgetramme	100,00

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale

Neurokirurgisk Afdeling GS, Århus Sygehus, er en af Danmarks 5 neurokirurgiske afdelinger. Afdelingen har lands- og landsdelsfunktionen for diagnostik, behandling og pleje af patienter med medfødte og erhvervede sygdomme i centralnervesystemet.

I samarbejde med patient og pårørende tilrettelægger og koordinerer behandlings- og plejeteamet et forløb, der retter sig mod den enkelte patients særlige behov.

Behandling i afdelingen er opdelt i specialteams inden for følgende områder:

Hjernetumorer, herunder hypofysetumorer og kraniofaryngeomer. Afhængig af tumors art tilbydes kraniotomi, stereotaktisk biopsi eller transfenoidal operation.

Vaskulær kirurgi, omfattende aneurismer, angiomer, arteriovenøse malformationer og andre cerebrale misdannelser. Behandlingerne udføres i samarbejde med Neuroradiologisk Afdeling med henblik på endo-vaskulær coil og emboliseringsbehandling. Afdelingen samarbejder med Aalborg Sygehus, Neurokirurgisk Afdeling vedr. denne behandlingsform.

Afdelingen behandler patienter med akutte kranietraumer. Afdelingens højtspecialiserede neurointensive afsnit samarbejder med den neuroanæstesiologiske enhed i døgn drift. Neurointensivt afsnit udfører tidligt neurorehabilitering. Der er et tæt samarbejde med det vestdanske neurorehabiliteringshospital Hammel Neurocenter.

Ryg sygdomme, herunder især discusprolaps og andre degenerative sygdomme i rygsøjlen. Patienter med spinale intradurale tumorer behandles på Neurokirurgisk Afdeling.

Afdelingen er Vestdansk Center for behandling og pleje af patienter med columnafraktur kompliceret med para- eller tetraplegi. Der er tæt samarbejde med Viborg Sygehus angående denne funktion.

Afdelingen er Vestdansk Center for behandling af kraniofaciale misdannelser, som foregår i tæt samarbejde med Kæbekirurgisk Afdeling O og Tandlægehøjskolen. Afdelingen varetager behandling af børn med myelomeningocele.

Afdelingen behandler alle former for hydrocephalus. Patienter modtages til udredning af normaltrykshydrocephalus med liquordynamisk undersøgelse og eventuel behandling.

Siden 1996 har afdelingen udført subtalammisk el-stimulation af patienter med Parkinsons sygdom. Fra 2003 behandles andre former for

tremor og el-stimulation af nervus vagus for epilepsi er startet i 2002. Behandling af svær spasticitet udføres ved implantation af Intra Thecal pumpesæt.

Funktionel neurokirurgi er et af afdelingens udviklingsområder i samarbejde med Neurokirurgisk Afdeling F.

Samarbejds- Partnere

Diagnostik, behandling og pleje af neurokirurgiske patienter foretages i et samarbejde med en række højt specialiserede afdelinger ved Århus Sygehus, herunder Neuroanæstesiologisk afsnit, Neuroradiologisk Afd. P, PET-centeret, Ortopædkirurgisk Afd. E, Kæbekirurgisk Afd. O, Reumatologisk Afd. U, Neurologisk Afd. F, Onkologisk Afd. D, Medicinsk Afd. M.

De Neurokirurgiske afdelinger ved Århus Sygehus og Aalborg Sygehus udgør en funktionel enhed – Center for Neurokirurgi i Jylland.

Omkring rehabilitering af særlige patientgrupper har afdelingen et tæt samarbejde med paraplegifunktionen ved Viborg Sygehus samt Neurocenteret i Hammel.

Henvisning af patienter

Neurokirurgisk Afdelings primære optageområde omfatter Århus, Ringkøbing, Viborg og Vejle amt, svarende til et befolkningsunderlag på ca. 1,2 millioner.

Afdelingens struktur

Neurokirurgisk Afdeling omfatter sekretariat, ambulatorium, operationsafsnit, 7-døgnsafsnit (14 senge), 5-døgnsafsnit (10 senge), intensiv afsnit (12 senge) samt opvågningsafsnit (4 senge).

Uddannelses- aktiviteter

Neurokirurgisk Afdeling varetager undervisning i klinisk neurokirurgi for 2.dels studerende, omfattende 5-10 studerende dagligt i semesteret, samt forelæsninger og eksamensklinikker før embeds-eksamen. Desuden uddannelse af vordende neurokirurger – 2 1. reservelæger og 1 kursusreservelæge. Hertil kommer uddannelse og undervisning af vordende speciallæger i tilgrænsende specialer – ortopædkirurgi og neurologi (afsluttes med uddannelsesreformens indførelse).

Afdelingen varetager praksisuddannelsen af sygeplejestuderende på alle uddannelsesstrin omfattende 36 studerende pr. år i turnus i afdelingens sengeafsnit. Sygehjælpere på opkolingsuddannelse til social- og sundhedsassistenter.

Det neurointensive afsnit er uddannelsessted for sygeplejersker, der gennemgår specialuddannelsen i intensiv sygepleje.

Udviklings- områder

Afdelingen deltager i udviklingsarbejde omkring stereotaktisk, funktionel neurokirurgi i samarbejde med de øvrige afdelinger i Neurohuset. Det drejer sig primært om stimulation af visse hjernekerne hos patienter med bevægelsesforstyrrelser (Parkinsonisme). Udviklingsområdet omfatter tillige smertekirurgi og epilepsikirurgi. Inden for rygområdet udvikles nye former for stabiliserende kirurgi.

På traumeområdet udvikles en ny behandlingsstrategi for tidlig neurorehabilitering i tæt samarbejde med Hammel Neurocenter.

Forskning

Afdelingens forskning omfatter hypofyselidelser, kranietraumer, behandling og pleje af rygpatienter, dyb hjernestimulation.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på Neurokirurgisk Afdeling

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	400	232
Alder		
0-18 år	11%	11%
19-39 år	23%	20%
40-59 år	40%	41%
60-69 år	13%	16%
70-79 år	9%	9%
80 år eller mere	3%	3%
Køn		
Mand	45%	46%
Kvinde	55%	54%
Diagnose		
Ryg	36%	35%
Hoved	64%	65%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 58

Der er udsendt i alt 400 breve til indlagte patienter på

Neurokirurgisk Afdeling Århus Sygehus

De udvalgte patienter har været indlagt en eller flere gange i perioden 1. november 2003 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 232 skemaer, svarende til en svarprocent på 58. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

Repræsentativiteten

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

november 1999 - 240 svar. (1. gang)

november 2001 - 230 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

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

**Udskrivning
af lister over
tilfældige patienter**

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

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

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

Sammenligning

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

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

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

**Tilfældigheder
eller reelle
forskelle?**

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

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

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

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

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingens gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
	240	230	232	8.726
Alder				
0-18 år	14%	11%	11%	11%
19-39 år	20%	26%	20%	17%
40-59 år	45%	41%	41%	28%
60-69 år	9%	17%	16%	18%
70-79 år	10%	4%	9%	17%
80 år eller mere	3%	1%	3%	9%
Køn				
Mand	52%	48%	46%	46%
Kvinde	48%	52%	54%	54%
Hvordan				
Akut	47%	48%	44%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	53%	52%	56%	47%
Erfaring(5år)				
1 gang	69%	71%	74%	63%
2 gange	20%	17%	16%	18%
3 gange	4%	5%	7%	8%
Mere end 3 gange	7%	7%	4%	11%
Indlagt				
En dag	15%	13%	8%	18%
2-3 dage	14%	19%	32%	30%
4-8 dage	44%	50%	41%	31%
Mere end 8 dage	27%	19%	18%	21%
Bopæl				
Indenamtspatienter	73%	62%	56%	83%
Udenamtspatienter	27%	38%	44%	17%
Modersmål				
Dansk	98%	96%	98%	96%
Ikke dansk	2%	4%	2%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	37%	33%	31%	37%
Erhvervsudd./håndværker	30%	26%	27%	28%
Videregående uddannelse	26%	27%	33%	26%
Andet	7%	14%	9%	9%
Søgt information				
Har søgt information	28%	33%	41%	29%
Har ikke søgt information	72%	67%	59%	71%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	81%	76%	83%	84%
Pårørende	19%	24%	17%	16%

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

3. De indlagte patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af de indlagte patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

TABEL 5. Tolv tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Neurokirurgisk Afdeling, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 232 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	78%	13%	3%	6%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	86%	10%	2%	2%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	80%	10%	3%	7%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	81%	9%	4%	6%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	85%	9%	2%	4%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	75%	12%	6%	7%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	71%	17%	8%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	75%	11%	5%	8%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	64%	17%	10%	9%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	72%	12%	10%	6%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	63%	16%	12%	9%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	43%	11%	8%	38%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste indlæggelse.

4. Tolv spørgsmål om tilfredshed

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

TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra indlagte patienter på Neurokirurgisk Afdeling, Århus Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal ³ 240	230	232			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	13%	20%	18%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	11%	16%	12%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	18%	20%	14%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	17%	18%	15%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	16%	13%	11%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	23%	29%	19%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	24%	30%	26%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	20%	21%	18%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	46%	55%	30%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	16%	20%	24%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	23%	31%	31%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	36%	30%	31%	25%	15%	53%

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

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

³ Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

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

5. Ventetid og valg af sygehus

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

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

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger ¹		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	112	112	117	3.738	
Ja	72%	66%	71%	81%	98%	61%
Nej	28%	34%	29%	19%	2%	39%

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

¹ Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

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

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger ¹		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	116	113	120	3.735	
Ja	95%	90%	92%	93%	100%	78%
Nej	5%	10%	8%	7%	0%	22%

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

¹ Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

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

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit
	Antal	158	152	166
Lægens råd	38%	36%	33%	37%
Kort venteliste	3%	4%	2%	8%
Tæt på bopæl/familie	20%	14%	17%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	22%	21%	21%	21%
Andet	18%	25%	27%	13%

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

Opleves ventetiden for lang?

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

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

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

Information inden indlæggelsen

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

Valg af sygehus

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

Akutte og planlagtes valg af sygehus

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

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

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	227	215	212	8.274	
Ja	18%	13%	10%	18%	2%	44%
Nej	82%	87%	90%	82%	98%	56%

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

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

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	231	219	217	8.334	
Ja	16%	11%	7%	15%	2%	30%
Nej	84%	89%	93%	85%	98%	70%

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

6. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger

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

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

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

Kompetencen skal sikres

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

For mange lægekontakter?

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

For mange plejepersonkontakter?

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

Forskel på afsnit?

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

**TABEL 12. De indlagte patienters samlede vurdering af
Neurokirurgisk Afdeling**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	232	221			
Fem stjerner (enestående)	25%	27%	29%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	59%	48%	59%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	13%	22%	10%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	0%	1%	0%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	3%	2%	1%	1%	0%	2%

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

7. Samlet indtryk af afdelingen

Fra 5 til 1 stjerne

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

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

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

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

Kommentarer

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

Forskel på afsnit og patienter?

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

Litteratur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

21. Hvad er dit samlede indtryk af afsnit xx?

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

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

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

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

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

- Har søgt information Har ikke søgt information

24. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

27. Alder? (patientens)

år

28. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

29. Din uddannelse? (patientens)

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

25. Køn? (patientens)

- Mand Kvinde

26. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

ÅRHUS AMT
© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med din indlæggelse på
NN-afdeling, afsnit xx

NN-sygehus (afd. nr.)

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

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

3. Hvordan blev du indlagt på afsnit xx?

(din seneste indlæggelse)

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja Nej Ved ikke

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

(gerne flere kryds)

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

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

- Ja Nej Ved ikke

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

- Ja Nej Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	63	32	5	19
	2-3 dage	83	14	3	71
	4-8 dage	88	10	2	89
	Mere end 8 dage	79	13	8	38
Hvordan	Akut	82	15	3	87
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	13	4	128
Erfaring(5år)	1 gang	82	15	3	155
	2 gange	89	11	0	35
	3 gange	87	0	13	15
	Mere end 3 gange	75	25	0	8
Søgt information	Har søgt information	72	23	5	86
	Har ikke søgt information	91	7	2	123
Køn	Mand	93	6	1	102
	Kvinde	73	21	6	115
Bopæl	Indenamtspatienter	79	17	4	122
	Udenamtspatienter	88	9	3	96
Alder	0-18 år	77	15	8	26
	19-39 år	80	12	7	41
	40-59 år	80	18	2	89
	60-69 år	91	6	3	35
	70-79 år	86	14	0	21
	80 år eller mere	83	17	0	6
Modersmål	Dansk	83	13	4	209
	Ikke dansk	60	40	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	83	11	6	63
	Erhvervsudd./håndværker	87	13	0	52
	Videregående uddannelse	79	18	3	66
	Andet	84	11	5	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	15	4	182
	Pårørende	89	9	3	35
Diagnose	Ryg	74	20	6	81
	Hoved	87	11	2	137
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	82	14	4	219

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	68	32	0	19
	2-3 dage	90	7	3	71
	4-8 dage	90	8	2	93
	Mere end 8 dage	88	12	0	41
Hvordan	Akut	87	13	0	95
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	9	2	128
Erfaring(5år)	1 gang	88	11	1	161
	2 gange	94	6	0	35
	3 gange	87	7	7	15
	Mere end 3 gange	75	13	13	8
Søgt information	Har søgt information	89	9	2	89
	Har ikke søgt information	88	11	2	128
Køn	Mand	87	10	3	105
	Kvinde	89	10	1	120
Bopæl	Indenamtspatienter	83	13	3	127
	Udenamtspatienter	94	6	0	99
Alder	0-18 år	88	12	0	26
	19-39 år	89	11	0	46
	40-59 år	86	10	4	91
	60-69 år	89	11	0	36
	70-79 år	90	10	0	21
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	88	10	2	216
	Ikke dansk	80	20	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	11	0	64
	Erhvervsudd./håndværker	84	13	4	56
	Videregående uddannelse	88	9	3	68
	Andet	95	5	0	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	9	2	190
	Pårørende	86	14	0	35
Diagnose	Ryg	87	10	4	82
	Hoved	89	10	1	144
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	88	10	2	227

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	82	18	0	17
	2-3 dage	89	9	3	70
	4-8 dage	89	9	2	91
	Mere end 8 dage	75	17	8	36
Hvordan	Akut	82	15	3	87
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	8	3	126
Erfaring(5år)	1 gang	84	13	3	152
	2 gange	100	0	0	35
	3 gange	87	13	0	15
	Mere end 3 gange	63	13	25	8
Søgt information	Har søgt information	87	9	3	87
	Har ikke søgt information	85	13	3	119
Køn	Mand	85	10	5	100
	Kvinde	88	11	2	114
Bopæl	Indenamtspatienter	82	12	6	121
	Udenamtspatienter	93	7	0	94
Alder	0-18 år	84	12	4	25
	19-39 år	89	11	0	44
	40-59 år	83	13	5	88
	60-69 år	88	6	6	33
	70-79 år	90	10	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	86	11	3	206
	Ikke dansk	80	0	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	11	2	61
	Erhvervsudd./håndværker	80	14	6	50
	Videregående uddannelse	91	7	1	69
	Andet	81	19	0	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	10	3	181
	Pårørende	82	12	6	33
Diagnose	Ryg	84	11	5	81
	Hoved	87	10	2	134
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	86	11	3	216

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	76	6	18	17
	2-3 dage	86	10	4	71
	4-8 dage	89	11	0	88
	Mere end 8 dage	80	10	10	40
Hvordan	Akut	85	10	4	89
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86	10	5	126
Erfaring(5år)	1 gang	85	11	4	157
	2 gange	91	9	0	34
	3 gange	80	13	7	15
	Mere end 3 gange	75	0	25	8
Søgt information	Har søgt information	84	10	6	87
	Har ikke søgt information	89	8	3	123
Køn	Mand	86	9	5	102
	Kvinde	84	11	4	115
Bopæl	Indenamtspatienter	82	11	7	123
	Udenamtspatienter	89	9	1	95
Alder	0-18 år	88	8	4	25
	19-39 år	81	14	5	43
	40-59 år	82	11	7	89
	60-69 år	89	9	3	35
	70-79 år	95	5	0	21
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	86	10	4	208
	Ikke dansk	40	40	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	13	3	62
	Erhvervsudd./håndværker	81	15	4	54
	Videregående uddannelse	86	6	8	66
	Andet	100	0	0	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	11	5	182
	Pårørende	94	3	3	35
Diagnose	Ryg	78	14	8	79
	Hoved	89	8	3	139
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	85	10	5	219

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	93	7	0	15
	2-3 dage	93	6	1	72
	4-8 dage	88	10	2	93
	Mere end 8 dage	80	18	3	40
Hvordan	Akut	86	14	0	91
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	5	3	127
Erfaring(5år)	1 gang	89	9	2	158
	2 gange	94	6	0	34
	3 gange	80	13	7	15
	Mere end 3 gange	75	25	0	8
Søgt information	Har søgt information	90	8	2	86
	Har ikke søgt information	91	8	2	127
Køn	Mand	86	11	3	103
	Kvinde	91	9	1	117
Bopæl	Indenamtspatienter	86	11	2	124
	Udenamtspatienter	92	7	1	97
Alder	0-18 år	79	21	0	24
	19-39 år	89	11	0	45
	40-59 år	89	8	3	89
	60-69 år	92	6	3	36
	70-79 år	90	10	0	21
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	90	9	2	211
	Ikke dansk	40	60	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	0	61
	Erhvervsudd./håndværker	87	9	4	54
	Videregående uddannelse	90	9	1	68
	Andet	95	5	0	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	9	2	183
	Pårørende	89	8	3	37
Diagnose	Ryg	88	9	3	78
	Hoved	89	10	1	143
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	89	9	2	222

Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73	27	0	15
	2-3 dage	79	14	7	70
	4-8 dage	84	11	5	91
	Mere end 8 dage	81	11	8	37
Hvordan	Akut	78	16	6	88
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	10	6	124
Erfaring(5år)	1 gang	79	14	7	154
	2 gange	85	15	0	34
	3 gange	93	7	0	14
	Mere end 3 gange	75	0	25	8
Søgt information	Har søgt information	79	13	8	84
	Har ikke søgt information	83	13	4	124
Køn	Mand	84	10	7	104
	Kvinde	78	16	5	110
Bopæl	Indenamtspatienter	78	13	9	119
	Udenamtspatienter	84	14	2	96
Alder	0-18 år	76	16	8	25
	19-39 år	84	14	2	43
	40-59 år	78	13	9	86
	60-69 år	86	9	6	35
	70-79 år	90	10	0	20
	80 år eller mere	83	17	0	6
Modersmål	Dansk	81	13	6	205
	Ikke dansk	60	20	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	10	5	62
	Erhvervsudd./håndværker	76	17	7	54
	Videregående uddannelse	83	13	5	63
	Andet	78	22	0	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	12	5	179
	Pårørende	71	17	11	35
Diagnose	Ryg	76	15	9	79
	Hoved	84	12	4	136
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	81	13	6	216

Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	67	22	11	18
	2-3 dage	72	20	8	71
	4-8 dage	77	17	5	93
	Mere end 8 dage	73	14	14	37
Hvordan	Akut	68	23	9	90
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	13	8	128
Erfaring(5år)	1 gang	72	19	9	158
	2 gange	83	14	3	35
	3 gange	87	7	7	15
	Mere end 3 gange	75	0	25	8
Søgt information	Har søgt information	74	18	8	88
	Har ikke søgt information	73	19	8	124
Køn	Mand	78	15	7	101
	Kvinde	71	20	9	119
Bopæl	Indenamtspatienter	73	18	9	123
	Udenamtspatienter	76	17	7	98
Alder	0-18 år	72	24	4	25
	19-39 år	68	20	11	44
	40-59 år	71	18	11	92
	60-69 år	86	9	6	35
	70-79 år	85	15	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	74	18	8	211
	Ikke dansk	60	20	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	13	11	62
	Erhvervsudd./håndværker	77	15	8	53
	Videregående uddannelse	72	19	9	69
	Andet	72	28	0	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	15	8	184
	Pårørende	61	31	8	36
Diagnose	Ryg	74	17	9	81
	Hoved	75	17	8	140
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	74	18	8	222

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	94	0	6	16
	2-3 dage	79	15	6	68
	4-8 dage	88	9	3	90
	Mere end 8 dage	69	19	11	36
Hvordan	Akut	80	14	6	84
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84	11	5	125
Erfaring(5år)	1 gang	83	11	6	148
	2 gange	85	12	3	34
	3 gange	80	20	0	15
	Mere end 3 gange	63	13	25	8
Søgt information	Har søgt information	80	10	9	86
	Har ikke søgt information	84	14	3	117
Køn	Mand	82	12	6	99
	Kvinde	82	13	5	112
Bopæl	Indenamtspatienter	82	8	9	118
	Udenamtspatienter	82	17	1	94
Alder	0-18 år	80	8	12	25
	19-39 år	90	5	5	41
	40-59 år	75	21	5	87
	60-69 år	80	11	9	35
	70-79 år	100	0	0	19
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	83	12	5	202
	Ikke dansk	60	20	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	17	3	60
	Erhvervsudd./håndværker	86	12	2	51
	Videregående uddannelse	80	13	8	64
	Andet	89	6	6	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	11	5	176
	Pårørende	71	17	11	35
Diagnose	Ryg	80	11	9	76
	Hoved	83	13	4	136
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	82	12	6	213

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	64	29	7	14
	2-3 dage	73	19	9	70
	4-8 dage	72	17	11	89
	Mere end 8 dage	61	22	17	36
Hvordan	Akut	72	21	7	85
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	68	18	14	123
Erfaring(5år)	1 gang	70	19	11	151
	2 gange	74	15	12	34
	3 gange	53	27	20	15
	Mere end 3 gange	86	14	0	7
Søgt information	Har søgt information	67	18	15	84
	Har ikke søgt information	72	19	8	119
Køn	Mand	70	19	11	99
	Kvinde	70	18	12	111
Bopæl	Indenamtspatienter	72	18	9	119
	Udenamtspatienter	66	20	14	92
Alder	0-18 år	36	40	24	25
	19-39 år	81	14	5	43
	40-59 år	77	12	12	86
	60-69 år	61	30	9	33
	70-79 år	74	16	11	19
	80 år eller mere	60	20	20	5
Modersmål	Dansk	70	19	11	201
	Ikke dansk	60	40	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	60	28	12	60
	Erhvervsudd./håndværker	81	9	9	53
	Videregående uddannelse	73	16	11	64
	Andet	63	25	13	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	18	11	177
	Pårørende	61	24	15	33
Diagnose	Ryg	67	13	20	76
	Hoved	71	22	7	135
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	70	19	11	212

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	87	0	13	15
	2-3 dage	79	13	9	70
	4-8 dage	82	9	10	93
	Mere end 8 dage	54	27	19	37
Hvordan	Akut	70	16	14	88
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	10	9	125
Erfaring(5år)	1 gang	74	14	12	152
	2 gange	91	3	6	35
	3 gange	67	13	20	15
	Mere end 3 gange	75	25	0	8
Søgt information	Har søgt information	79	8	13	84
	Har ikke søgt information	76	15	10	124
Køn	Mand	77	16	7	100
	Kvinde	77	9	15	115
Bopæl	Indenamtspatienter	75	12	12	121
	Udenamtspatienter	79	12	9	95
Alder	0-18 år	74	17	9	23
	19-39 år	86	5	9	44
	40-59 år	71	15	13	91
	60-69 år	88	9	3	33
	70-79 år	57	19	24	21
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	77	12	11	208
	Ikke dansk	50	50	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	75	13	11	61
	Erhvervsudd./håndværker	76	6	18	50
	Videregående uddannelse	80	10	10	69
	Andet	68	26	5	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	11	11	182
	Pårørende	73	15	12	33
Diagnose	Ryg	69	17	14	78
	Hoved	81	10	9	139
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	76	12	11	217

Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	60	20	20	15
	2-3 dage	68	20	12	66
	4-8 dage	73	15	12	91
	Mere end 8 dage	63	21	16	38
Hvordan	Akut	64	24	13	85
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	73	14	13	123
Erfaring(5år)	1 gang	62	23	15	151
	2 gange	88	6	6	34
	3 gange	80	7	13	15
	Mere end 3 gange	75	13	13	8
Søgt information	Har søgt information	65	17	18	82
	Har ikke søgt information	72	17	11	121
Køn	Mand	73	17	11	102
	Kvinde	66	19	15	108
Bopæl	Indenamtspatienter	64	20	15	118
	Udenamtspatienter	75	15	10	93
Alder	0-18 år	65	30	4	23
	19-39 år	71	10	20	41
	40-59 år	66	20	14	86
	60-69 år	71	20	9	35
	70-79 år	71	14	14	21
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	69	18	13	201
	Ikke dansk	40	40	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	70	18	12	57
	Erhvervsudd./håndværker	65	19	15	52
	Videregående uddannelse	70	16	13	67
	Andet	68	26	5	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	68	17	15	180
	Pårørende	73	23	3	30
Diagnose	Ryg	65	19	16	75
	Hoved	71	18	12	136
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	69	18	13	212

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	67	22	11	9
	2-3 dage	76	12	12	50
	4-8 dage	73	19	8	59
	Mere end 8 dage	50	27	23	26
Hvordan	Akut	71	21	8	48
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	68	17	15	94
Erfaring(5år)	1 gang	69	19	12	99
	2 gange	74	13	13	23
	3 gange	69	15	15	13
	Mere end 3 gange	63	25	13	8
Søgt information	Har søgt information	69	22	9	64
	Har ikke søgt information	74	11	15	73
Køn	Mand	76	15	9	66
	Kvinde	65	19	16	77
Bopæl	Indenamtspatienter	61	24	15	75
	Udenamtspatienter	79	10	10	68
Alder	0-18 år	75	8	17	12
	19-39 år	81	12	8	26
	40-59 år	65	18	17	60
	60-69 år	67	22	11	27
	70-79 år	60	33	7	15
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	71	16	13	136
	Ikke dansk	40	60	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	69	13	18	39
	Erhvervsudd./håndværker	63	26	11	38
	Videregående uddannelse	72	15	13	46
	Andet	67	22	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	19	13	127
	Pårørende	80	7	13	15
Diagnose	Ryg	64	23	13	61
	Hoved	73	14	12	83
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	69	18	13	144

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	86	14	7
	2-3 dage	69	31	36
	4-8 dage	71	29	62
	Mere end 8 dage	67	33	12
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	71	29	117
Erfaring(5år)	1 gang	61	39	74
	2 gange	84	16	25
	3 gange	100	0	13
	Mere end 3 gange	80	20	5
Søgt information	Har søgt information	64	36	59
	Har ikke søgt information	77	23	56
Køn	Mand	67	33	52
	Kvinde	74	26	65
Bopæl	Indenamtspatienter	64	36	61
	Udenamtspatienter	79	21	56
Alder	0-18 år	67	33	9
	19-39 år	82	18	17
	40-59 år	67	33	51
	60-69 år	71	29	21
	70-79 år	75	25	16
	80 år eller mere	67	33	3
Modersmål	Dansk	70	30	114
	Ikke dansk	100	0	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	24	34
	Erhvervsudd./håndværker	63	37	30
	Videregående uddannelse	72	28	36
	Andet	78	22	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	27	102
	Pårørende	64	36	14
Diagnose	Ryg	53	47	45
	Hoved	82	18	72
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	71	29	117

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	86	14	7
	2-3 dage	90	10	39
	4-8 dage	92	8	60
	Mere end 8 dage	100	0	14
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	8	120
Erfaring(5år)	1 gang	88	12	77
	2 gange	100	0	26
	3 gange	100	0	12
	Mere end 3 gange	80	20	5
Søgt information	Har søgt information	86	14	58
	Har ikke søgt information	97	3	60
Køn	Mand	89	11	53
	Kvinde	94	6	67
Bopæl	Indenamtspatienter	87	13	61
	Udenamtspatienter	97	3	59
Alder	0-18 år	70	30	10
	19-39 år	90	10	20
	40-59 år	91	9	47
	60-69 år	100	0	24
	70-79 år	93	7	15
	80 år eller mere	100	0	4
Modersmål	Dansk	91	9	117
	Ikke dansk	100	0	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	36
	Erhvervsudd./håndværker	97	3	29
	Videregående uddannelse	86	14	35
	Andet	90	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	7	104
	Pårørende	80	20	15
Diagnose	Ryg	91	9	47
	Hoved	92	8	73
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	92	8	120

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	0	100	18
	2-3 dage	9	91	69
	4-8 dage	7	93	87
	Mere end 8 dage	26	74	35
Hvordan	Akut	14	86	84
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	7	93	125
Erfaring(5år)	1 gang	12	88	151
	2 gange	3	97	34
	3 gange	13	87	15
	Mere end 3 gange	0	100	7
Søgt information	Har søgt information	7	93	85
	Har ikke søgt information	9	91	119
Køn	Mand	8	92	98
	Kvinde	11	89	112
Bopæl	Indenamtspatienter	10	90	119
	Udenamtspatienter	9	91	92
Alder	0-18 år	4	96	25
	19-39 år	8	93	40
	40-59 år	6	94	84
	60-69 år	20	80	35
	70-79 år	19	81	21
	80 år eller mere	0	100	6
Modersmål	Dansk	8	92	202
	Ikke dansk	80	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	11	89	61
	Erhvervsudd./håndværker	10	90	50
	Videregående uddannelse	8	92	63
	Andet	0	100	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	11	89	176
	Pårørende	3	97	34
Diagnose	Ryg	12	88	78
	Hoved	9	91	134
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	10	90	212

Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	0	100	18
	2-3 dage	4	96	70
	4-8 dage	7	93	90
	Mere end 8 dage	17	83	36
Hvordan	Akut	9	91	86
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	6	94	127
Erfaring(5år)	1 gang	8	92	153
	2 gange	3	97	35
	3 gange	7	93	15
	Mere end 3 gange	0	100	8
Søgt information	Har søgt information	9	91	88
	Har ikke søgt information	5	95	121
Køn	Mand	9	91	100
	Kvinde	5	95	115
Bopæl	Indenamtspatienter	7	93	121
	Udenamtspatienter	7	93	95
Alder	0-18 år	8	92	24
	19-39 år	5	95	41
	40-59 år	4	96	89
	60-69 år	11	89	35
	70-79 år	10	90	21
	80 år eller mere	0	100	6
Modersmål	Dansk	6	94	207
	Ikke dansk	50	50	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	5	95	59
	Erhvervsudd./håndværker	4	96	53
	Videregående uddannelse	9	91	68
	Andet	0	100	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	7	93	180
	Pårørende	6	94	35
Diagnose	Ryg	6	94	78
	Hoved	7	93	138
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	7	93	217

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	71	29	17
	2-3 dage	86	14	72
	4-8 dage	93	7	91
	Mere end 8 dage	88	13	40
Hvordan	Akut	87	13	93
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	10	127
Erfaring(5år)	1 gang	87	13	157
	2 gange	94	6	35
	3 gange	93	7	15
	Mere end 3 gange	75	25	8
Søgt information	Har søgt information	85	15	89
	Har ikke søgt information	91	9	125
Køn	Mand	89	11	104
	Kvinde	87	13	117
Bopæl	Indenamtspatienter	82	18	122
	Udenamtspatienter	96	4	100
Alder	0-18 år	85	15	26
	19-39 år	89	11	46
	40-59 år	88	12	89
	60-69 år	89	11	36
	70-79 år	90	10	20
	80 år eller mere	100	0	5
Modersmål	Dansk	89	11	212
	Ikke dansk	80	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	15	61
	Erhvervsudd./håndværker	91	9	54
	Videregående uddannelse	87	13	69
	Andet	95	5	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	11	186
	Pårørende	86	14	35
Diagnose	Ryg	81	19	81
	Hoved	92	8	141
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling	88	12	223

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer











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












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


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

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


Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Jeg var ikke klar over det. Var bevidstløs.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Blev taget meget pænt imod.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det var okay men den sidste nat blev de sure over jeg ringede og bad om hjælp.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Der var en utrolig sygeplejerske, der tog imod os.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Vidste ikke jeg skulle tale med en studerende og bagefter ind til læge med andre studerende, ikke forberedt. Men ville meget gerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Modtaget med smil og velkommen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Min mand og jeg blev modtaget af en kendt sygeplejerske - vi havde en god snak med hende om forløbet - og vi talte med kirurg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det opstod mange misforståelser.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Både sygeplejerske og læge var utrolige flinke og fik straks både mig og mine pårørende til at føle os 'i gode hænder'.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Behandlingen upåklagelig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved

-  *Jeg følte jeg kom ubelejlig da de havde meget travlt og pladsmangel, hvilket gjorde jeg kørte hjem mod forventning (4 timer i bil).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Både læger og plejepersonale var enestående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg blev godt taget imod af en sygeplejerske og talte derefter med lægen som skulle operere mig dagen efter kl. 8.00.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Min datter og jeg ventede noget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *For lang ventetid inden man kommer til at tale med nogen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Vi (min mand) og jeg ventede i flere timer uden at få at vide hvor lang tid, det ville tage før der kom en og snakkede med mig (og man er jo temmelig nervøs).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Vi sad og ventede i 2 timer inden der var nogen der sagde 'go' dag'.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg måtte vente 3-4 timer på at komme til at tale med en læge. Ellers var alt andet fint.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Alle mennesker var meget rare - søde mod mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg skulle tale med narkose- og operationslæge. Sidstenævnte så jeg aldrig. Af samme grund kunne jeg ikke få smertestillende medicin!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

 *Bortset fra at jeg med stærke smerter og uden at vide hvad der var på færde, ventede ca. 6 timer på ambulancen.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

 *Var meget omtåget og påvirket af medicin, så jeg husker ikke så meget.*


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

 *Blev venligt modtaget og godt informeret om alt!*


Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

 *Under rundvisning i afdelingen blev vi afbrudt, da en læge skulle undersøge mig, efterfølgende blev information/rundvisning ikke fuldført.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

 *For lang ventetid på de forskellige samtaler.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

 *Venlig og informativ.*


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

 *Men det var noget langtrukket. Det er ikke nødvendig at bruge en hel dag på at blive indlagt.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

 *De var ikke klar til at jeg kom. Der var ingen der tog imod mig, og alt forekom lidt uklart.*


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

 *Skulle komme kl. 9.30, fik stue/seng kl. 14.30. Det er lidt hårdt at sidde på gangen, efter 2 timers transport fra hjem til sygehus.*












Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved











 *Vi følte at der var tid til at snakke med os.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved

 *Personalet på NIA havde ikke fået beskeden om, at jeg kom, fra den læge, min praktiserende havde ringet til.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg

-  *Patienten er ude af stand til at huske det.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Meget venlig modtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg var så dårlig at jeg ikke ved hvad der skete.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Alle var gode og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *På grund af kludder i kalenderen blev jeg ikke opereret af den læge, som skulle have opereret mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Stor travlhed på grund af juletid og mangel på personale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Utroligt renlige personer tilknyttet afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg blev modtaget af en kendt sygeplejerske, og det var betryggende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Vi bliver altid modtaget både varmt og professionelt. Håber det bliver ved sådan.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Alt foregik stille og roligt, god information om dagens forløb, operationen og andet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *De var søde og flinke.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

-  *Jeg blev indlagt/overført akut til operation - information omkring operationstidspunkt diffust.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Der var kaos omkring om der overhovedet var nogen stue/sengeplads, blev overladt meget til mig selv.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Efter (tilfældig) MR scanning i Randers kom hurtig indlæggelse og operation af knude i rygsøjle.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Før at være der til tiden havde jeg taget en taxa men der gik en time før jeg overhovedet fik kontakt med noget menneske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Venlig og vejledende ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Var stadig meget omtumlet (havde været på NIA inden) så jeg mindes det ikke så godt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Måske lidt for lang ventetid når man kommer, vi ventede over 2 timer inden der kom en.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Plejepersonale og sekretær ok. Ventede for længe på lægen til/ved forundersøgelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Vi var mange indkaldt til kl. 9. Jeg havde min mand med for at høre lægens gennemgang, men han måtte gå ved 11 tiden, da jeg endnu ikke havde mødt lægen. Kan det koordineres bedre? Jeg blev fint behandlet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Personalet havde (forståeligt) nok meget travlt , mange indlæggelser, afdelingen er jo lukket ned lørdag - søndag.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg



Jeg var ret forpint og ventede i 3 timer på en anæstesilæge, som slet ikke ønskede at se mig før operationen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



God orientering af mig og især af min mand, da jeg ikke helt forstod, hvad der blev sagt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Indlagt til observation for hjernerystelse og skulle scannes. Det tog lang tid at komme til scanning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Top!











Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *NN har været en meget stor hjælp. Dygtig!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ja, det var helt i orden og operationen var god og var gået godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Selve operationen kunne nok ikke gøres anderledes, men medicineringen var temmelig lempelig altså ikke ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ja fik svar på alt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg har kun mødt varme og forståelse samt utrolig stor fingerspidsfølelse med hensyn til min/vores ret alvorlige situation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ja, alt var ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Afdelingen var meget omsorgsfuld.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Er meget bedre efter operation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ja, jeg fik det nøje gennemgået af lægen, som skulle operere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ked af at blive sendt til Vejle efter operation hvor der absolut ikke skete noget og ingen hjælp.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

-  *Skulle tisse da jeg skulle køres til operation - fik at vide det måtte vente til længere fremme på turen. Det lykkedes først, da jeg insisterede på operationsbordet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg var syg af migræne den dag jeg skulle under behandling. Lægen var så flink at udsætte det til dagen efter. Flot, når man ved hvor travlt de har.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Nogen gange taler lægerne ned til mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Generelt mangel på information til mig - operation uden tvivl perfekt gennemført. Ærgeligt at man ikke tager sig tid til den mere menneskelige side med hensyn til information.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Behandlingen var desværre uden virkning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Det blev taget meget alvorligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Der var mange ting galt med mig, men var rart at folk viste engagement.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jo, på en måde, operationen forløb vist som det skulle.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg ville have foretrukket at være blevet MR-scannet, mens jeg var der istedet for at tage hjem og senere blive henvist til MR.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Har fået det værre efter de sidste 2 operationer i ryggen, men jeg er klar til endnu en!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

 *Det var måske en uheldig dag, men det kan ikke være rigtigt, at der skal gå en hel arbejdsdag inden man finder ud af, at lægen der skal operere og narkoselægen ikke har tid til at snakke med patient.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Kan forhåbentlig blive bedre med tiden.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Det forløb okay, men jeg kunne have savnet noget mere samtale. Jeg ville gerne have vidst hvem min læge for eksempel var, og have snakket om min ulykke med ham.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

 *Søde, rare og meget forstående.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Ja - tror vi nok - vi ved jo ikke hvordan det skal være.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved

 *Jeg blev CT-scannet og fik lumbalpunktur, begge dele var ok - hjemsendt - et døgn efter havde jeg samme symptomer og blev akut indlagt på Randers sygehus.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg

 *Modtog ingen behandling, var kun til undersøgelse.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

 *Sidste operation ikke helt vellykket.*


Respondentens svar: Både og

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

 *Der skete en utilsigtet fejl under operationen og den oprindelige og planlagte operation kunne derfor ikke gennemføres. Desuden opstod der alvorlige komplikationer efter hjemsendelsen første gang.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved

 *Da jeg (er) så heldig selv at kunne udfylde dette skema, så kan jeg kun være meget tilfreds med jeres behandling og min. Og så har det også været op til mig selv.*

Respondentens svar: Ja

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



Plejepersonalet behandler 'os' erfarent - konsekvent, følsomt og med omtanke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Manglede konkrete retningslinier ved udskrivelsen vedrørende hensyntagen til min meget kraftige hjernerystelse. Råd, vejledning manglede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Bedre orientering af pårørende, da jeg selv ikke var helt klar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Ja, rigtig meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Ja! Særlig med operationsoverlæge NN som brugte sin friweekend på samtale og operation (fantastisk).

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Utroligt dygtige og søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Nu er det ikke så tit jeg har været der med min sygdom men jeg synes at de gør det meget godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Men jeg er ikke blevet rask.


Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år












Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Ja det gjorde de i alle tilfælde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Alt afhængig af hvem det var der gik stuegang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det var betryggende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Stor ros til overlæge NN. Hun har taget alle vores spørgsmål alvorligt - og formået at fortælle os alt det svære på en god og værdig måde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ved ikke hvor meget de troede på det, følte ikke de lyttede rigtigt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ja, de var dygtige til både at fortælle om hvad der skulle ske og svare på de spørgsmål jeg og min mand havde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Meget opmærksomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Den første læge vi talte med i Århus havde haft en lang vagt, der sluttede kort efter samtalen. Jeg sad med det indtryk, at han var en af patienterne! Mage til sludder... han rodede rundt i tid og dage. Vi fik meget at vide om hans lange vagt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Det føles dejligt at læger tager en alvorligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg havde så mange smerter i mit hoved plus nakke. Var vist ikke helt nærværende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

-  *Søde og rare læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg var ude for, at hvad jeg mærker og føler ikke var overensstemmende med det lægen mente. Jeg skulle tvinge min mening igennem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Det er bare svært at sige noget til lægerne, når de er hårdt presset med operationer med videre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Lægen der opererede havde utrolig god tid. Virkede rolig og svarede detaljeret på alle spørgsmål. Super læge!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Blev opereret af den jeg gerne ville opereres af.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Kunne ikke sige noget eventuelt ja, nej.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *De var der ikke det meste af tiden. Da vi skulle udskrives måtte vi vente til kl. halvni, inden der var en læge, der kunne se på NN til trods for vi dagen forinden havde fået, at vide hun skulle hjem næste dag. Vi ventede hele dagen på afdelingen!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *De tog sig god tid, vi bad selv om et møde med lægen, og det fik vi.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det kan vi ikke huske - det var det 3. sygehus i træk, vi var indlagt på.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Nej. Lægerne var generelt ikke interesseret i andet end dem selv, og hvad de nu 'lærer' af dette 'tilfælde'.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

-  *Ja, men de havde travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Lovede stuegang, udeblev og jeg 'truede' til sidst med ikke at acceptere hjemsendelsen, før jeg fik en samtale med en læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja, jeg mener, vi forstod hinanden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Manglede information om eftervirkninger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Den læge jeg talte med inden min undersøgelse, vidste ikke så meget om, hvad jeg havde været igennem og skulle igennem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Vi har følt, især fra NN, en stor grad af omhu og imødekommenhed. De har været gode til at svare på spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Sygeplejerskerne, ja.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg husker ikke ret meget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Det synes jeg helt klart.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Min mand og jeg fik svar på alt vi spurgte om, og fik røntgenbillederne at se og fik god forklaring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Kun ros.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Så afgjort, lægen der foretog operationen kom efterfølgende (samtlige dage) jeg var der, og spurgte til mit velbefindende 1-2 gange daglig, meget betryggende og oplysende.











Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

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

-  *Det var en positiv oplevelse at alle havde tid til at svare på spørgsmål og lignende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg oplevede at personalet var perfekt. Havde tid og lyttede når jeg stillede spørgsmål eller bare havde brug for at snakke om min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja i overflod.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja de var der når jeg manglede hjælp.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Med undtagelse af 2 sygeplejersker virkede resten ret uinteresseret i mine psykiske behov for støtte.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Alt afhængig af hvem der var på arbejde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Faktisk blev jeg positivt overrasket over hvor meget varme og indflydelse der var fra personalets side. Vi har kun mødt stor forståelse og støtte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg synes det er urimeligt at ligge uden dyne på bækken når man er nyoperet og derefter fik forbud mod at ringe efter nogen hele natten.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Specielt på intensivafdelingen var de mege søde og forstående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Efter operationen var personalet ikke gode nok til at hjælpe mig op ad sengen, da de ikke måtte!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



De gjorde det de sikkert skulle men jeg følte meget at jeg skulle klare mig selv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Støtten blev givet til pårørende, patienten var i narkose i ca. halvdelen af indlæggelsen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Alle var enestående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



De var utrolig søde og på alle måder hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Jeg kunne godt have tænkt mig at vide om det senere forløb. Har det stadig dårligt, smerter i begge arme og nakke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Rigtig venlige personer også dem på patienthotellet, hvor jeg fik lov at sove om natten sammen med min mand. Det er utrolig godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Ikke fra alle.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Manglende information og inddragelse af mig i forløbet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Lægen der skulle operere mig udviste stor både menneskelig og faglig kompetence - meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg




Det var trygt at det samme team altid kom på et eller andet tidspunkt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved

 *Helt sikkert det var blandt andet det der holdt en oppe når man var ved at miste modet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved


 *Jeg mødte een utålelig/umenneskelig sygeplejerske.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

 *I høj grad.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved

 *De var søde og venlige stort set hele personalet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg


 *Det var en usædvanlig rolig periode jeg var indlagt - så der var tid nok.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved


 *Sygeplejerne var søde og venlige. Men man skulle selv henvende sig og det kunne være svært at have overskud til at tænke på, om man havde fået spurgt om alt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved


 *Jeg fik desværre en grim alvorlig diagnose med hjem. Alle støttede, snakkede. Vi skulle bare sige til både dag og nat.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved

 *Sygeplejerskerne var dygtige og forstående og gav sig tid til at snakke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hoved


 *Er ikke-eksisterende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg


 *Ja, jeg havde kontakt med en sygeplejerske, der fortalte mig, om de undersøgelser, jeg skulle til.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg












 *Meget søde og venlige sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

-  *Plejepersonalet var yderst kompetente, på trods af at de kunne virke pressede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Personalet forsøgte, men der var stress på grund af juletid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Meget, meget venligt personale!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *I har nogle søde sygeplejersker, der vil gøre alt godt for en.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg satte stor pris på den omsorg personalet formåede at udvise - det var imponerende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ja, både mine forældre og jeg fik en god støtte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Også til pårørende - dejligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja, sygeplejeskerne var rigtig gode til at give sig tid til at snakke!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Også pårørende fik en meget fin støtte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Lige til UG.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg manglede støtte (Psykisk) efter undersøgelsen. Der var ingen der spurgte til den, men da først jeg havde gjort dem opmærksom på dette, fik jeg den hjælp jeg havde brug for.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Minus en enkelt person - som jeg så blev fri for.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Nat og dag personalet var særdeles opmærksomme og flinke, derimod kneb det meget med omsorgen fra aftenholdet/eftermiddagsholdet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Ja, imens jeg lå på intensiv men da jeg kom på sengestuen så jeg ikke til personalet andet end når jeg fik medicin.










Respondentens svar: Ja












Alder: 19-39 år












Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved

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

-  *Der var hjælpende 'sjæle' overalt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *De var perfekte - omsorg og professionelle og altid med et smil.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Bedre information til aftenhold ved vagtskift, når patienten har dræn i ryggen, om hvordan dette reguleres.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *De første dage ja og den sidste dag. Men natten til den sidste dag var de ikke så flinke.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Ja de virkede professionelle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Hvis vi som pårørende ikke havde været der, ville det have været mange ting som blev overset.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Under min første indlæggelse havde jeg en uheldig oplevelse med en nattevagt: hun blev utrolig sur over, at jeg tabte mine piller til nat - og at jeg ikke kunne komme af med vandet . da hun havde hjulpet mig derud. Truede mig faktisk med at sætte kateder op, - hvilket jeg slet ikke havde lyst til da det havde generet mig en hel del. Denne meget sure adfærd var svær at tackle, da jeg var så afkræftet og svag, - og ikke magtede at tage kampen op mod hende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *En plejeperson var ikke særlig sød i sin opførsel. Hun kunne ikke lide sorthårede mennesker.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Meget venligt og hjælpsom personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

-  *Jeg føler ikke det på nogen måde kunne have været bedre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Gode og søde samt dygtigt personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *En sygeplejerske var absolut ikke venlig især over for min kone (på intensiv).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Kun det absolute nødvendige (de havde meget travlt).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Sygeplejersker og øvrige plejepersonale var utrolig hjælpsomme og omhyggelige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Alle var kompetente.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ja fra sygeplejerspersonalet var det fint, men skal man løftes/flyttes er portørerne ikke lige skånsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Fysisk, ja. Psykisk, nej.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg var meget heldig, da jeg i to uger havde det samme plejepersonale i aftenvagten.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja, men jeg gider ikke gentage mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *I høj grad!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved

-  *Kan ikke huske det.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg (moderen) klarede det meste selv, men da hun skulle i bad, var et andet barn i karet først - der kom nyt vand i og i med min datter - der kunne de godt lære noget om hygiejne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Mens jeg var indlagt, lå jeg stille i sengen og ventede på de to undersøgelser, jeg skulle til.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Personalet fortjener meget ros.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ja, alle var rare og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ja, men de havde travlt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Da jeg selv vidste, hvad det drejede sig om, fik jeg en god snak med mine sygeplejere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Havde hjælp af min samlever det meste af tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Alt plejepersonale var meget omhyggelige og tillidsvækkende. Ved tvivl spurgte de relevante faggrupper inden handling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ja, i samarbejde med min far.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ingen sengeredning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg



Eftermiddag/aften-plejen var ikke omhyggelig. Mit drop fungerede ikke, jeg frøs og var meget tørstig, havde mange smerter, kunne ikke røre mig og svedte, var helt våd overalt.










Respondentens svar: Nej












Alder: 40-59 år












Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

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

-  *Ved den sidste indlæggelse - tidligere for mange forskellige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg blev overflyttet fra Aalborg. Fik min operation og sent tilbage igen - det hele virkede som om det var forberedt godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja, men jeg kunne tænke mig øvelser med benene, da musklerne svinder hvis du er passiv i 24 dage.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja og blev selv godt informeret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Kom ind til operation med en dags varsel. Hvilket jeg var yderst tilfreds med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Der var så at sige ingen der havde tjek på hvem vi var og hvorfor vi var der.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ventetid på diverse personer f.eks. anæstesi, operationslæge, fysioterapeut, sygeplejersker med flere. Afklaring, som efter mit synspunkt kunne klares på 2 timer, tog fra kl. 8.00-15.00 efter flere rykkede fra mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Var indkaldt forinden to gange, det var lidt dumt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ja, selv da noget af det tekniske udstyr svigtede, forsøgte lægerne at få det lavet så godt og hurtigt som muligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

-  *Efter genoptræning har man ikke lyttet til at jeg har fået det meget værre. Det er jeg meget utilfreds med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ja, rigtig godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Manglede oplysning om antal blodplader ved første undersøgelse hvorved operationen udsættes.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Min operation blev en anden aften inden operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Operation var fantastisk tilrettelagt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Fra lægens/sygeplejepersonalets side en god tilrettelæggelse og også fra fysioterapeuten - blot får man for lidt fysiobehandling, lørdag/søndag samt helligdage er der jo intet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Men kunne godt have tænkt mig at blive færdigbehandlet og få hjælp til genoptræning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg fik nok migræne, fordi jeg skulle vente i flere timer end planlagt, men der var jo sket noget akut, sagde de, og det er jo helt i orden. Jeg har svært ved at undvære mad og drikke i så mange timer, på grund af migræne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Meget vanskelig at svare på, når man kommer akut.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Men det kan jo gå galt og det er alle steder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Nej!! Måske for dårlig information fra mit 'eget' sygehus angående operation.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved

-  *Kommunikationen mellem GS og røntgenafdeling lod meget tilbage til at ønske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *For lang ventetid på operation (et halvt år).*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ingen opfølgning bagefter og venter stadig på at blive indlagt til kontrol.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Glemte at informere om at der skulle tages røntgenbilleder, men ellers ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Det var klart på forhånd, hvad der skulle ske, og jeg oplevede at man arbejdede målrettet og effektivt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Nej. Virker meget tilfældig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ja: indlagt om eftermiddagen, scannet ved 18-tiden, lumbalpunktur lidt senere. Ved 22.30 tiden svar og hjemsendelse. Nej: Jeg blev sendt hjem, men jeg var stadig syg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Jeg manglede lidt mere information om selve operationen (den sidste).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *En del ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Der skete en fejl, da jeg skulle have taget blodprøve. Der manglede en prøve. Jeg bor uden for amtet, så det gav lidt problemer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *I starten var det OK, men det virker som om, systemet ikke er gearret til utilsigtede hændelser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved



Igen travlhed, men ingen klage. Det medførte dog ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Det ved jeg ikke rigtig. Jeg blev - jeg har været godt tilfreds med læge NN. Ham kan jeg kun anbefale!!! Indlagt og installeret på patienthotellet og senere blev jeg tilkaldt på afdelingen, da jeg ikke havde talt med en læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Da det var akut skulle det jo gå stærkt, så den 'røde tråd' var mere synlig ved indlæggelsen end ved opfølgningen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



I Århus og hos NN får de min største respekt for faglighed og medmenneskelighed som min mand og jeg har truffet i det danske sundhedsvæsen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Har før været særdeles hård kritiker af sygehusenes ineffektivitet. Denne gang var det perfekt. Bravo!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Trist når man står til operation om morgenen og den bliver aflyst til næste dag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Minus den pludselige ændring der blev på 5 dage, hvor jeg i stedet for overførsel til 6. sal blev overført til Silkeborg - efterfølgende 1 uge der. Vi var mange, der blev overført på forskellige sygehuse i Jylland. Dyrt med alt den Falck kørsel.

Respondentens svar: Ja











Alder: 70-79 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

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

-  *Ja, det var fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Jeg kunne godt have haft brug for meget mere indsigt end det jeg fik.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Bivirkninger var mange flere end ventet - og der var ikke information nok.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg fik endda informationerne flere gange - som om de skulle sikre sig at jeg havde forstået alt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg ville gerne have haft mere at vide omkring hvad jeg skulle forvente når jeg kom hjem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg manglede, hvordan kommer jeg videre, hvordan vil min krop reagere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Meget grundigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ja nok næsten for meget, da jeg havde store udsigter til at sidde i rullestol; men det er heldigvis blevet bedre, kan gå ved rollator og får stadig behandling af fysioterapeuter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det var mangelfuld, nu efter 3 måneder har jeg stadig konstante smerter i arme og nakke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Var sandsynligst ikke i stand til at rumme det hele.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

-  *Ja, på afdelingen på nær som da jeg skulle hjem. Da manglede jeg virkelig noget information om resultatet, da jeg var meget omtumlet, da røngtenlægen fortalte mig resultatet. Man skulle også selv finde ud af hvornår man skulle tage hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Operation uden tvivl vellykket - men ingen læge gav information videre til mig. Blev indlagt (Plejer) - Bedøvet (Sygeplejerske). Alt sammen uden at have set en læge, ville have været rart lige at få kort briefing.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg savnede at lægerne så til een, så man vidste, om man var i bedring det er nemt at føle sig glemt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg vidste ikke at det er hjerneblødning, jeg var indlagt for, før jeg skulle ned i CT-scanner.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Men ikke tilstrækkeligt om smertebehandlingen og bivirkningerne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Svært at huske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg havde ikke forestillet mig at en stivgørende operation kunne give så mange smerter efter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ingen tog initiativ til at forklare hvad min sygdom havde af betydning og eventuelle bivirkninger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Vi savnede en mere kompetent snak med kirurg før og efter operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Både gennem lægerne og sygeplejerskerne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved


 *Nej. Jeg blev opereret uden at vide at operationen faktisk ikke kunne forbedre min tilstand. Var det bare øvelse?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

 *Jeg fik at vide, at jeg ikke havde hjerneblødning. Blev hjemsendt. Akut indlagt igen med samme symptomer (i Randers).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg


 *Lægerne havde ikke tendens til at anvende fagudtryk.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved

 *Jeg manglede nogle oplysninger om, hvornår jeg igen måtte hvad, og hvornår kraniet igen var groet helt sammen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved


 *Mangler information om bivirkningerne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved

 *Jeg vedlægger et lille ark fra min første indlæggelse som skete akut, om det første halve år efter udskrivning*

Vedlagt note:

Ved min første indlæggelse, som skete akut fik både min familie og jeg en 5 stjernet behandling, der blev virkelig taget hånd om mig med behandling og af os alle med alle de informationer vi kunne ønske os.


Alle troede jeg havde forstået disse informationer også hvordan jeg ville have det i månederne efter udskrivningen. Det havde jeg ikke, min familie blev aldrig trætte af at besvare mine spørgsmål, heller ikke egen læge, men det var følelsesmæssigt hårdt for mig, så det jeg savnede var en skriftlig information fra hospitalet om for eksempel træthed, søvnbehov, hvile og andet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved

 *Jeg ville godt have haft flere informationer om min undersøgelse, da jeg havde forestillet mig noget, der var langt værre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved












 *Der var for dårlig information om operationen inden udskrivelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved

-  *Eneste men med hensyn til dette punkt, var at jeg manglede en samtale vedrørende operationens forløb.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Husker ikke ret meget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Manglede oplysninger om hvordan man rent faktisk skal forholde sig med hensyn til en meget kraftig hjernerystelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Synes godt at jeg kunne have fået flere oplysninger om de 'dårlige' sider af operationen der blev stort set kun oplyst om det 'gode'.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Alt perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Også pårørende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Meget god information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ville godt have hørt noget mere om hvad der var sket i mit hoved og om operationerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja, jeg synes at lægerne var meget omhyggelig ved at fortælle mig de ting jeg havde behov for at vide.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Manglede oplysninger om bivirkninger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Generelt godt, men det var svært at få noget konkret viden om læge/sygeplejerske vurdering af NN's tilstand (Hjernerystelse).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved



Dog kan jeg ikke genkende meget af det, der står i min journal. Ud fra journalen har jeg fået informationerne, men har åbenbart ikke kunnet omsætte dem pga. min sygdom.








Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved

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

-  *Opererende læge og læge på stuegang havde forskellig opfattelse af indlæggelses tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Sygeplejerskene var især gode til at 'oversætte' lægens ord - og mane frygten for operationen lidt til jorden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det var faktisk kun lægen, der gav besked - vel også, da de ikke vidste hvordan det ville gå senere.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Da ingen fortalte om følgerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Man fik tit noget forskelligt at vide af de mange forskellige læger der var.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Sygeplejerskerne sagde én ting mens lægerne sagde noget andet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Fik super vejledning på opvågning afdeling efter selv at have spurgt konkret til det - mangelfuld vejledning fra læge som skulle udskrive mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det var svært at finde ud af hvor lang tid de mente man skulle være sygemeldt - alt fra 1 dag til 8 dage.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja - stort set.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Nogle gange en let grad af modsigelser, hvilket kunne virke lidt forvirrende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg



Den første information vi fik efter undersøgelsen svarede ikke helt til den vi fik efter morgenmødet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Toilet og bad kunne være bedre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Der var stor forskel på, hvordan forskellige læger fortolker komplikationerne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hoved



Tiden for, hvornår jeg skulle møde på afdelingen var ikke ens.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Ja, underligt nok, men det skyldes nok den faglige stolthed og kompetence der er kendetegnede ved personalet ved GS 5.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Ja, det synes jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Ellers bad jeg om forklaring.











Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

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

-  *Manglede badeværelse i den første tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ja også fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Mangler lidt flere baderum.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Fint, at der blev sørget for at jeg kunne ligge for mig selv med en medindlagt - altså pårørende hele tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Bedre kunne det ikke være.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Patientstuen var vi tre på - det ville have været rart med mere ro - specielt de første dage.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Der mangler nogle håndtag at tage ved i på toilettet på opvågningsstuen. Ellers tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Var ikke på sengeafdelingen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Patienten var ikke på almindelig sengeafsnit, men på NIS. Der kan forholdene ikke være anderledes end de er, da patienten har brug for konstant observation.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Der var meget travlt på stuerne, og bygningerne er jo gamle. Men det for mig værste var helt klar toilet/bad på gangen. Det var ikke rart når man var dårlig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg



Manglede at kunne bruge egen mobiltelefon.

Respondentens svar: Ja

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



Rygestuen er meget mørk og kedelig.

Respondentens svar: Både og

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



De første 10 dage var jeg på plan 5 og der var kun toilet på gangen, men jeg var sengeliggende - kom på plan 6 derefter og her var alt i orden - dog var patientstuen uhyggelig kedelig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



Men det er jo et aldrende hus. Jeg faldt på et badeværelse på grund af stole og hjælpemidler, der stilles på badeværelserne.

Respondentens svar: Nej

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



Der kunne godt være flere bad, toiletter.

Respondentens svar: Både og

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



Lyset på bad/toilet gik ud efter kort tids ophold. Det er meget ubehagelig når man er bevægelseshæmmet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved



Men vi brugte det ikke så meget, da vi boede på patienthotellet. Patientstuen er lille og kedelig.

Respondentens svar: Både og

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



Legestuen er sparet væk og det er det eneste sted på afdelingen jeg kunne lide at være. Ellers var stuen ok.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg



Afdelingen var netop ved at flytte.

Respondentens svar: Både og












Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved



Overbelægning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg

-  *Der var koldt af 'H' til i afdelingen. Giv jeres maskinmester et spark i hans 'R'. Er selv maskinmester. Selv sygeplejerskerne frøs.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg var bag hvidt gardin begge uger, kom op at bade de sidste dage. Bad - toilet helt i orden.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *En patientstue på gangen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Der var ikke meget plads (3 sengs stue).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Bade- og toiletforhold var ikke gode. For få og for langt væk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Der er for langt fra patientstue til toiletter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Udmærkede, når det ikke er i længere tid, man er indlagt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Flyttede stue hver dag, men ellers var alt fint.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Rygning i dagligstuen gør at ikke rygere ikke har noget sted at være.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Noget gammelt bras - beskriver det vel bedst!!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Jeg lå i sengen al den tid, jeg var indlagt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg



For meget rod på grund af alle de nedskæringer.

Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Fint.

Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved



Meget gamle lokaler, utætte vinduer.

Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Manglede et tv pr. patient.

Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Bad og toilet på gangen, overbelægning, svært at finde sengeplads, jeg valgte at sove hjemme.

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Jeg var så heldig at bo på patienthotellet, og det var bare fint, da jeg ikke følte, jeg var syg.

Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Gælder bad og toilet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved



Ingen tvivl om at det 'er godt brugt'. Jeg mangler køkkenforhold hvor jeg som patient selv kan gå i når jeg er sulten - tørstig osv. (som på Skejby).

Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved



Bedre forhold for pårørende som eventuelt opholder sig på afdelingen i flere timer. Mulighed for flytning ved urolige patienter som forstyrrer.

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














Var for lidt plads på stuerne, når både mor og barn er indlagt.

Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Intensiv afdeling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

-  *Der var langt til toilet og bad. Det var svært at være på en 3 sengestue når de 2 andre ønskede at se tv og patientrummet var beregnet for rygere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Stuen var for lille hvilket jeg oplevede som ubehagelig på grund af urolig medpatient.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Fik enestue og var sengeliggende, så jeg har ikke rigtigt brugt andre rum.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Der var langt til toilettet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Var kun i min seng på slum.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Det var meget 'antikt' men det fungerede. Jeg savnede en ikke-ryger dagligstue.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Vi skulle helt ud til elevatorerne for at komme i bad og på toilet. Men det var måske fordi det var i uge 7.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Nej, meget uro på gangen ved ambulatoriet - stort minus at der er bad på gangen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Håndklæderuller i vinduerne - det trak ind... totalt nedslidt. Bad og toilet meget nedslidte og man står i kø for bademulighed. Men personalet var søde til at hjælpe.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Toilet og badeforhold burde være bedre på en kirurgisk afdeling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Det kunne være rart med et toilet ved stuen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Dårlig badeforhold især når man har problemer med at bevæge sig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Bad og toilet på den anden side ad gangen er bestemt ikke tilfredsstillende.

Respondentens svar: Nej











Alder: 40-59 år












Hvordan: Akut









Diagnose: Hoved

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











-  *Ja i forhold til aftale med opererende læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Var meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Altid enige om tidspunktet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Men følgende dag kom virkeligheden om omfanget af operationen og jeg følte mig utilpas, meget og 14 dag frem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg røg straks på et udenamtssygehus, men følte ikke jeg var helt klar til at blive overflyttet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Synes jeg kom lidt for tidlig hjem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Men vi ønskede at være der længere tid. Men flytten til hjemmehospitalet kom lidt tidligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Blev overført til udenamtssygehus, hvor jeg fik lov til at blive, til jeg gerne ville hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Blev overført til hjemkommune.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Da patients tilstand var blevet stabil, overflytning til lokalt sygehus inden undskrivelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved












-  *Trods lovning om at blive på afdelingen indtil der var plads i Hammel, blev jeg sendt til Randers igen og der flyttet 2 gange inden der blev plads i Hammel. (Indenfor 12 dage).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg følte virkelig, jeg fik lov at være der til jeg kunne klare mig selv og komme til optræning udenfor sygehuset.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det er mit store problem, da jeg slet ikke føler mig færdigbehandlet og havde meget brug for en genoptræning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Fik ikke lov til at blive på stuen jeg havde. På nær det sidste døgn hvor jeg blev anbragt i et undersøgelseslokale til jeg blev overflyttet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg kom hjem inden jeg kunne gå. Jeg havde fået at vide jeg ikke måtte sidde i en bil, men vi skulle køre hjem i vores bil alligevel. Minimum 3 dage for tidligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg ville gerne hjem. Men klar til dagligdagen var jeg ikke. Det svimler stadig for mig. Er enormt træt*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Da var de igen rigtig søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg blev overført til udenamtsygehus efter 6 dage (aftalt på forhånd).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Overflyttet på grund af lukning af afdeling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Blev overhørt til efterbehandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst




-  *Når man skal udskrives kan man vente fra 8 morgen til 21 aften inden lægen kommer og siger det er ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *De har flyttet mig og jeg var også tilfreds.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Overført til Hammel neuro center.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Vi blev overflyttet til udenamtssygehus, så snart der var 'ro' på min datter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Jeg fik at vide, hvad jeg ikke fejlede, men jeg var slet ikke rask, da jeg blev sendt hjem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Lægen ønskede hjemsendelse (udskrivning) tirsdag. Plejepersonalet siger onsdag. Udskrevet onsdag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Ja, men fordi de skulle lukke en afdeling i weekenden, så skulle vi flyttes, så vi tog hjem i stedet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg var ikke klar til at blive sendt hjem, og efter fem dage hjemme blev jeg akut indlagt igen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Ønskede selv at blive udskrevet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Indlæggelsen var planlagt til ca. 10 dage - jeg blev udskrevet 5 dage efter operationen. Jeg kunne godt have brugt en enkelt dag mere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg blev udskrevet kl. 22 efter at have ligget hele dagen i sengen uden at måtte spise eller drikke noget. Jeg følte mig svag, dårligt tilpas og var desuden bange.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

-  *Blev udskrevet torsdag, men fik lov at blive til fredag, da jeg hellere ville det!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Nej, jeg skulle absolut flytte til Randers. Ja alt snak om frit sygehusvalg er rent vrøvl og politisk uvederhæftig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *På grund af sengemangel - flyttet til udenamtssygehus.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg kunne godt tænke mig at der havde været mere tid til for eksempel fysisk vejledning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Blev overflyttet til udenamtssygehus meget mod min vilje.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg tror en nat mere havde gjort mig lidt tryggere. Jeg var mere nervøs, end jeg gav udtryk for - og der var stor travlhed på afdelingen, så jeg blev sendt hjem 2 dage efter operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Nej I lukker bare i afdelingen når det passer jer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Absolut nej og heller ingen forståelse af hvor ubehageligt det var at skulle overføres til udenamtssygehus. Jeg blev ikke udskrevet i den forstand.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Blev overflyttet til hjemsygehus 3-4 dage for tidligt?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Nej, jeg blev overflyttet til et andet sygehus.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

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

-  *Ja af læge men ingen medicinvejledning eller gode råd af plejepersonalet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Er man i tvivl om videre forløb kan man altid ringe og få en snak.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ingen fortalte hvornår sutur skulle fjernes. God ven hjælp.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg kunne godt tænkt mig at have fået at vide hvordan jeg skulle trappe ud af binyrebarken - samt have taget sting ud.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg modtog slet ingen information om noget som helst det kunne jeg godt bruge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Flyttet - ikke 'udskrevet'-*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *For dårlig oplysning om hvordan jeg ville have det efter operationen. det var meget værre end jeg kunne forestille mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Medicinsk gjorde jeg, men aftale med fysioterapeut andetsteds manglede. Det måtte jeg selv sørge for, men fik henvisning med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Er stadig på smertestillende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Sygeplejersken på opvågning gav den korrekte information omkring hvad virkninger og så videre som jeg ville opleve efter at være udskrevet. Lægen som udskrev mig gav mangelfuld information og modstridende (forkert) information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved

-  *Kopi af journal, 'medicin-skema'.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Det gik så hurtigt at jeg ikke fik spurgt nok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg skulle overføres til Hammel der gik det galt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg fik intet, så end ikke en læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Kom også i ambulatoriet senere og fik nøjere forklaringer omkring operationen!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Har manglet at kunne komme i kontakt med lægen omkring problemer efter operation, samt genoptræning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Der var ikke rigtig nogle råd...*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Det regner vi da med!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Jeg fik at vide at jeg kunne ringe til afdelingen, hvis der efterfølgende skulle blive problemer. Det gjorde jeg, og fik besked på at henvende mig til min praktiserende læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Ikke efter første indlæggelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Ja, men jeg er jo også fysioterapeut. Vigtigt at betone, at opsøge professionel hjælp, hvis usikker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg

-  *Manglede de gode råd.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Nej, jeg kom ikke i kontakt med den læge, der havde undersøgt mig, og det var jeg noget ked af, for så kendte jeg jo ikke svaret på min undersøgelse - det var jo det jeg kom for.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Meget god information fra sygeplejerske og fysioterapeut.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg blev udskrevet fra udenamtsygehus, og fik gode råd.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Min udskrivelse blev udsat nogle timer så enden blev at plejepersonalet lod mig udskrive i samarbejde med min mor som er Social og sundheds assistent.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Nej: den 29.12 skulle jeg blive i Århus indtil udskrivning, men den 30.12 skulle jeg til Randers. Kl. 10.00 skulle jeg blive i Århus, kl. 11.00 skulle jeg til Randers - som jeg så kom kl. 13.00.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Holstebro sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Men jeg ville gerne have haft lidt mere tid. Spørgsmålene kommer først når du er hjemme igen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Men jeg var alligevel nødt til at ringe et par gange, fordi jeg havde store smerter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Ingen gode råd om, hvordan man kommer igang efter 1 clizcus.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg



Jeg blev ikke informeret om noget. Faktisk først da Falck stod der og pakkede mine ting med afgang til udenamtssygehus.











Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

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

-  *Sen journal til egen læge og speciallæge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Min egen læge var ikke indblandet i mit sygdomsforløb i denne periode.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Måske - ved ikke.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Ja det var det vel.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Min praktiserende læge har nok haft den største rolle i dette samspil og som tit måtte banke i bordet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Overflyttet til andet sygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Henvist fra min øjenlæge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Var henvist af Neurokirurg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Meget tilfreds med lægen der opererede og med narkoselægen. Meget tilfreds med sygeplejersker på nær en. Bedre opholdsrum for de pårørende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Læge på lokalt sygehus har ikke formået at informere tilstrækkeligt på grund af anden kulturel baggrund.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved



Rigtig god. Faglig plus menneskelig opfølgning af NN. Kommunikationen mellem sengeafdelingen på udenamtssygehuset og Kommunehospitalet kunne have været bedre! Blandt andet med hensyn til opfølgning efter strålebehandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Januar 2004 afsendte Amb. GS indkaldelse til kontrol i april 2004. Jeg synes godt man kunne samle patientens data, inden der bliver indkaldt til kontrol. Indlæggelsen startede i december i Randers - til operation på GS ophold ca. 8 dage - retur til Randers D9 - Apopleksiafdeling i Randers ca. 8 dage - Hammel Neurocenter ophold endnu.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Der har ingen kontakt været, det var en rygspecialist, der efter scanning sendte mig til neuro.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Nej, det har ikke været muligt at få den nødvendige besked om forløbet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Ingen kontakt med egen praktiserende læge, da jeg blev overflyttet til andet sygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Jeg har fået en utrolig god behandling af læge NN fra Århus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Min læge får kun informationer, hvis sygehuset måske lige har tid. Han føler sig udenfor.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Vores læge er ny for os, da familielægen holdt op i maj 2003.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Akut indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg














Jeg skulle vente en uge på operationen på grund af efter mit skøn - for dårlig information mellem lægerne i Holstebro og Århus, så jeg blev kørt frem og tilbage, og lægen var så syg, så jeg måtte vente endnu en dag.











Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år











Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Hoved

-  *Igen for lang ventetid, selvom min egen læge rykkede for operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Lidt utydelighed i forhold til den medicinske behandling og sygdomsforløbet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Min egen læge er ikke med.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Praktiserende læge er blevet informeret, men jeg har endnu ikke haft brug for hans hjælp angående sygdommen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Der går for lang tid før min praktiserende læge får besked om hvad der er foretaget!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Han havde ikke rigtig noget med det at gøre. Det var Skejby der fik mig henvist i sin tid.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Har manglet kontakt med egne læge/sygehuset omkring operation og problemer i dette.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Det tror jeg nok. Har ikke hørt meget om dette.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg har ikke haft noget med egen læge at gøre - jeg henvendte mig til speciallæge da jeg blev syg, som henviste/indlagde mig på Kommune Hospitalet Århus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Nej. Praktiserende læge var ikke 'med' indblandet i forløbet. Fralægger sig ansvar når sygehus tager over.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg mener, de har arbejdet godt sammen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

-  *Nej. Enorm træg behandlingstid af min egen læge. Da først Århus Kommunehospital tog fat, er alt gået glat.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg fik ikke indkaldelse til efterkontrol ca. et halvt år efter sygdom, det var efter at jeg selv kontaktede min egen læge at jeg fik indkaldelse til kontrol.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg ved ikke, hvem der følger op, min egen læge gør ikke. Jeg har selv opsøgt ham med hensyn til tolkning af journal.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *I august henvises jeg til undersøgelse i Randers hos neurolog NN. I november blev jeg henvist til MR-scanning af ryggen som blev berammet til 16 marts 2004 en helt urimelig tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Egen læger har i vid udstrækning overladt behandlingen til hospitalet - jeg tror hun har været tilfreds med informationerne.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Min praktiserende læge har ikke været involveret, kun orienteret efterhånden.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det kan jeg ikke rigtig udtale mig om, da egen læge på det tidspunkt var sygemeldt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Stærkt begrænset - selv om jeg underskrev adskillige formularer før at det skulle gøres.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *3 måneder inden jeg fik indkaldelse til operation var der for meget tvivl om, hvad der skulle ske hvornår.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Der har manglet opfølgning, og egen læge har måttet rykke for at få informationer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

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

-  *Det ved jeg ikke, sådan er det bare.*
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
 Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Alle var meget flinke.*
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
 Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *God lægelig indsats.*
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
 Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Fordi jeg var tilfreds med de 3 dage jeg var der.*
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Fordi jeg aldrig i mit liv har mødt så professionelt et team - læger - sygeplejersker og plejer vidste hvad der blev gjort ved mig. Ingen svage led og manglende information plus både jeg og min mand aldrig følte vi var til besvær eller stillede urelevante spørgsmål. Det var godt at være i trygge hænder under hele sygdomsforløbet.*
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
 Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Personalet er helt i top. Søde og venlige mennesker. Altid parat til at hjælpe.*
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
 Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Forplejning og omsorg i mit tilfælde synes jeg var rimelig god.*
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
 Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Fordi den tid jeg var vågen fik jeg okay hjælp og den hjælp jeg fik var god.*
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
 Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Fordi jeg selv skulle have hjælper med da jeg er 100 procent afhængig af hjælp.*
 Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
 Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Fagligt tilfreds med operation og behandling men afdelingen mangler en venlig omsorgsfuld 'ånd' i forhold til plejepersonalet. Der var dog få undtagelser, som udviste varme, kærlighed og omsorg.*
 Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
 Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg

-  *God modtagelse. Flink sygeplejersker, mangler bare bederum.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Der var ingen der vidste jeg skulle komme da jeg ankom (henvist via vagtlæge). Men jeg fik en pæn behandling da de fandt ud af hvem jeg var.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Fordi læger og andet personale er enestående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg finder afdelingen dygtig, men der er for mange personer til at vejlede om tilfældet. Først efter 3 måneder ophørte lammelserne, men det var jeg briefet om kunne hænde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Dejligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Vi følte os i meget gode hænder, og der blev taget hensyn til specielle forhold vedrørende familien. Overlægen var 'nede på jorden' og plejepersonalet var meget søde og hjælpsomme. Har de aldrig en dårlig dag?*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det har gennem mine to indlæggelser - og i al yderligere kontakt med afdelingen været en god oplevelse. Der hersker ro, respekt og omsorg om afdelingen. At den ikke får 5 stjerner skyldes udelukkende min dårlige oplevelse med natsygeplejersken.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg mener, at man er mere følsom som nyopereret og har mere brug for omsorg, hvilket jeg selv har prøvet ved at blive svigtet af en social og sundhedsassistent.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Generelt virkede alle funktioner på afdelingen meget professionelle. God behandling og god information om operationsforløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Flinkt personale - tog sig godt af mig - gode informationer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



God behandling - venligt personale - god mad.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Et venligt personale. God pleje.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



For det hjælpsomme personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Alt godt - men informationen om eventuelle bivirkninger efter operation var ikke nok.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Jeg synes jeg er blevet behandlet godt. Min indlæggelsesperiode i jeres brev er forkert.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hoved



Omsorg og støtte var det meste af tiden god og i orden. Men ind imellem følte vi os lidt oversete og med en fornemmelse af at de ikke magtede kontakten til vores syge barn. Det meste af tiden var dog god.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Fordi jeg synes at jeg fik så fin en behandling. Personalet virkede kompetente og engageret - selvom de måske havde travlt var de venlige og gav sig god tid til mine spørgsmål og så videre. En rigtig god oplevelse i tider, hvor der ellers læses om mange problemer i sygehusverdenen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Det er en rigtig god afdeling og folk tager en seriøs. Man føler sig velkommen og tilpas. Men, man burde lytte til patienten selvom en ny MR-skanning foretages en tid efter operationen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Fordi jeg følte at jeg fik så god en behandling som overhovedet er mulig af alle.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Ros til afdelingen, fortsæt sådan. Held og lykke.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Personalet viste god omsorg for patienten og pårørende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Jeg fik en ordentlig behandling efter de forhold de nu har. Jeg blev opereret tilfredsstillende og det må være det primære, for de fleste vil forhåbentlig gerne udskrives og igang så snart man fysisk kan. (for det er jo ikke et hotel). Personalet havde utrolig travlt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Fordi jeg blev godt behandlet af personalet, og at eleverne havde tid til at hjælpe ved det første bad, det var dejligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Jeg/vi (familie) var utrolig 'glad' for at komme på afdelingen. Personalet havde en helt enestående måde at arbejde på, de var utrolig omsorgsfulde og forstående af netop vores situation.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Hurtigt effektivt, faglig dygtigt personale. Behov for mobiltelefon. Behov for nye sengeborde.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Det var godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Blev indlagt under narkose, lå på NIS og blev overført til Randers Centralsygehus efter ca. 8 dage. Jeg husker intet fra indlæggelsen til nu.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Fordi det forløb flot.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Jeg gav 5 stjerner, da jeg ikke har meget at klage over, kun søde og venlige mennesker. Blot forstår jeg ikke, at sygehuset har et stort fysioterapilokale, og det bliver næsten ikke brugt. Det havde været godt, hvis man som hjemsendt kunne komme der - og ikke som nu, hvor man skal ud at finde en fysioterapeut.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Lokaleforhold trækker ned.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Jeg har ikke noget at udsætte på Neurokirurgiske afdeling - det er det senere forløb. Kampen med kommunen - som ikke så meget som vil hjælpe mig økonomisk. Afslag på genoptræning. Har været sygemeldt 1 år og kan stadig ikke lave noget, det er skuffende.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Jeg var utrolig nervøs over at skulle opereres i hjernen. NN virkede meget kompetent og rar og jeg fik en fornemmelse af, at det nok skulle gå godt. GS var dejlig at være på - meget sødt personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



God behandling, man måtte vente længe inden operationen - midt på eftermiddagen fik jeg besked om, at der muligvis måtte udsættes til næste dag - ca. 1 time senere kom så den læge der skulle operere mig, og meddelte det blev lidt senere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Fordi jeg alt i alt havde et meget godt indtryk af Neurokirurgisk afdeling GS.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Jeg har kun positive ting at sige om plejepersonalet, samt den læge der opererede mig. Der var en dejlig stemning på afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Særdeles venligt, imødekommende, professionelt personale. Har ved en tidligere indlæggelse år 2000, hvor plejebehovet var meget større, haft et enestående indtryk af afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Fordi i det store hele har jeg fået et godt indtryk af 'Neurokirurgisk afdeling GS'. Både den første gang jeg har været indlagt og de to gange jeg har været til samtale med NN.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Fordi jeg synes at jeg blev meget godt behandlet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Lægerne ved hvad de gør. Som sagt før: 'Jeg er ked af at legestuen er væk'. Både børn og voksne kunne få lov til at tænke på noget andet, når de var der. NN var 'min bedste ven' på afdelingen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Fordi de gav overordnet en god pleje og havde en samlet plan om, hvad der skulle ske på afdelingen. Men der var modstridende oplysninger angående, hvad der var normalt ødem efter operationen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Blev taget godt imod, megen omsorg, tid også til snak om uheldet. Tog sig tid.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Venlig - kompetent - behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Godt håndværk, men mangel på forståelse for hvordan man, specielt fra lægernes side, behandler/servicerer kunderne/patienterne. Har en fornemmelse af at nogle læger føler sig hævet over det mere servicerede. Håndværket naturligvis vigtigst - men skulle jeg give flere stjerner, så må servicen fra lægernes side op.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Århus Kommunehospital ok. Randers Centralsygehus ikke ok.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



God sygepleje. Gode samtaler med overlægen. For dårlige opholdsrum.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Jeg fik en særdeles grundig information af den læge (NN) som skulle operere mig både før og efter operationen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg




Fortjent.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Hoved

 *Afdelingen har været meget dynamisk og smidig. NN har været helt enestående. Han afdramatiserede forløbet og var utrolig smidig. Sammenligningsgrundlaget er en brokoperation i september 2003 på Kommunehospitalet. De vil max få 2-3 stjerner. Jeg vil anbefale denne afdeling til andre.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved

 *Strukturen med personlig lægekontakt og meget få restriktioner for besøgende virker meget positivt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved

 *På kort tid efter indlæggelsen blev slanney-kateder sat op - ilt - væske lumbaupunktur. Derefter var jeg i fantasiens underlige verden (klar-uklar) men jeg var hele tiden bevidst om at blive passet og plejet af et super team af personale. Det kan kun blive til 5 stjerner.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

 *På grund af en venlig og rar behandling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved

 *Fin behandling, megen forståelse. Trygt at være der. Plads til de pårørende. Føler sig meget velkommen. Patienthotellet i top. Har benyttet det under alle indlæggelser.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved

 *Fordi de passer på afdeling GS.*


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

 *Både ved første samt anden indlæggelse er der blevet taget godt hånd om mig. Der er hele tiden taget højde for hvad der var bedst for mig også selvom det betød overflytning til andet hospital ved første indlæggelse. Første dag kan jeg stadig ringe til København og spørge dem til råds, de er meget hjælpsomme.*











Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved

 *Var indlagt på patienthotellet hvor vi blev enestående behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

 *Blev godt modtaget, operationen var vellykket kom hjem efter ønske. Der var mange patienter og personalet løb meget stærkt. Jeg fornemmede denne travlhed og ønskede at komme hjem hurtigst muligt.*

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

-  *Det var et meget sødt personale der var på afdelingen og de tog sig godt af mig og af min familie.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Der har været behageligt at være på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Som helhed var jeg godt tilfreds, har haft et godt helbred i alle mine dage, har det igen fint, men har erfaret at man selv skal 'skubbe på' for at komme videre efter diagnosen er 'fundet'.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Lægerne har angiveligt for travlt og sygeplejen var minimal ('Det kan du selv gøre', til trods for at man dårligt kunne røre sig).*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *På personalesiden var alt ok. Hvis i skal have ris, så skal det være jeres senge, de er alt for gamle, der var ikke automatisk hovedhejs med videre og det manglede når man lige er blevet opereret og ligger med flere dræn og slanger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *God behandling, venlig personale, god information.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg er først og fremmest taknemmelig for, at det i det hele taget er muligt at kunne få en sådan hjælp, når jeg pludselig har brug for det. (Det synes jeg vi bør bevare). Og at det derudover er udført med venlighed og omsorg for den enkelte.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg giver disse stjerner, fordi de er fuldt fortjent - hvis ikke skulle jeg nok sige fra.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Man får en rigtig god behandling fra første øjeblik man kommer. Personalet er glade personer. NN er de bedste - de hører og lytter.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Alt personale har været helt fantastisk søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved



Søde og venlige mennesker, samt god opbakning til pårørende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Fordi jeg var enestående tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Jeg synes at kirurgerne har for travlt med at operere - og ikke har tid til kontakt med patienten efterfølgende. Jeg følte lægerne er presset med tid til patienterne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Der var fuld trykthed både før, under og efter operationen. Personale og forplejning var i top!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Samlet set - kompetent og empatisk behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Jeg fik altid et relevant svar på de spørgsmål jeg havde. Jeg følte, at jeg selv var overordentlig medbestemmende for min egen situation/behandling. Som sygehjælper oplevede jeg, at afdelingen og jeg talte 'samme sprog' og det følte jeg som en stor trykthed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Der har manglet en del informationer omkring operation og om ordentlig genoptræning. Sekretærereren man snakker med, når man ringer op, er utrolig uforstående/flabet, og aner ikke hvem man skal snakke med, så man bliver stillet om til de forkerte bare for at komme af med en.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Det forløb som det skulle og er fuldt tilfreds med afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



Jeg har følt mig tryk og i gode hænder, hele vejen igennem.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved




Personalet er flinke og imødekommende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved


 *Serviceen var god og min familie var meget tilfreds ved besøgende. Jeg var meget taknemmelig for jeres behandling. Det var alle min families mening.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved


 *Dygtigt personale. Fik lov til at være alene når det var krævet, men fik også støtte og hjælp hvis dette ønskes.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg


 *Jeg var der kun 2 dage og jeg synes det forløb var glidende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg


 *Jeg vedlægger dette, da jeg blev indlagt kl. 9.00 og ikke så en læge, før kl. ca. 15.30. Hun kom for, at meddele, at der var kommet noget akut, så jeg blev ikke opereret dagen efter som planlagt. Dette synes jeg er ok selv om, man naturligvis bliver lidt ked af det. Men hvad jeg ikke synes er ok er, at hun ikke fortalte, at de måske slet ikke ville operere mig alligevel, selv om de selv havde kontaktet mig efter en CT-scanning, af en hjernesvulst, og tilbudt operationen, som jeg og min familie med glæde, havde sagt ja til. Nu 2½ måned efter, ved vi stadig ikke, om jeg skal opereres, da jeg nu er blevet MR-scannet, for otte dage siden, og resultatet af den, nu skal afgøre om der skal opereres. Jeg kan meddele at, det har været meget hårdt for min familie og jeg. Så igennem amtet, har jeg klaget, og lægen som skulle operere mig, har pr. tlf. beklaget meget og undskyldt. Men jeg håber, aldrig det samme kommer til at ske for andre.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved


 *Jeg har været godt tilfreds med lægen som opererede mig. Det går godt på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved


 *Da jeg blev overført til Århus, følte jeg mig rimelig rask, så jeg ville gerne udskrives hurtigt men efterfølgende har jeg manglet information og råd. For eksempel om eventuelle ting, jeg skulle undgå eller være opmærksom på og så videre.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved


 *Jeg blev godt behandlet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg

 *Meget fint med samme sygeplejerske i weekenden (12 timers vagt). Meget fine fysiske rammer. Vi - forældre kunne være til stede 24 timer. Kompetent personale, flot service. God læge information.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Jeg er meget glad og tryk over, at det var samme læge gennem hele forløbet - og en god læge tror jeg. Men nogle af sygeplejerskerne er ikke særlig menneskelige! De vil bestemme om man har brug for stuegang og så videre. Det bør da i høj grad diskuteres med patienten! Men I har en helt speciel god sygeplejerske på daghold NN - hold fast i hende! Hun kan ikke roses nok!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Perfekt behandlingsforløb, med godt resultat.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Planmæssigt forløb, kompetent personale. Savnede dog indledende information om den planlagte operation og tilsvarende efter operation, hvor der savnes en direkte samtale med kirurg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Kan ikke huske det.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Fordi afdelingen virkede professionel.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Venligt plejepersonale. God mad.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



(Enestående)

Jeg har igennem 20 år, været til diverse undersøgelser på hospitaler og hos speciallæger, uden at få en ordentlig diagnose og jeg er endda blevet kaldt hypokonder. Jeg blev så i februar 2003 akut overflyttet til Neurokirurgisk afdeling, Århus kommunehospital. Blandt andet på grund af nogle anorismer. Og her havde I en læge der virkelig havde lyst til at lytte til mig og min mand. Og han satte undersøgelser i gang og det viste sig at jeg er født med en alvorlig bindevævslidelse og er absolut ikke hypokonder.

Jeg blev endelig taget alvorlig. Så derfor har vi bestemt at 'høre' til Århus kommunehospital, selv om vi bor tættere på Holstebro. For hos jer står patientens ve og vel i højsæde.

(Uacceptabelt)

Det eneste der er uacceptabelt på Århus kommunehospital er parkeringsforholdene, for patienter og nærmeste pårørende. Jeg har været indlagt flere gange på Århus kommunehospital, den ene gang akut. Det var meget frustrerende for min mand at sidde hos mig, på intensiv og så lige huske på, at gå ned og flytte bilen hver 4 time, for at undgå en parkeringsbøde.

Kunne man ikke ved indlæggelse få udleveret en parkeringssedel til at sætte i forruden, at denne beil tilhører person/personer der er indlagt på for eksempel neurokirurgisk afdeling. Så man undgår at få parkeringsbøder.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Lægerne og sygeplejerskerne var gode til at informere og snakke med mig om hvad der skulle ske og det videre forløb, samt tale med mig, hvilket jeg havde meget brug for med en lille pige på sygehuset. Da hun var dårlig efter operationen blev hun gennemført til de var sikre på at der ikke var noget i vejen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hoved



Jeg følte hele tiden det var yderst kompetente personer jeg var omgivet af. Der var også plads til et smil og kærligt knus.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Jeg havde gået med lidelsen diskopolaps siden september, og ifølge min 'oprindelige' plads i køen skulle jeg først have været opereret sidst i februar, hvilket jeg føler er for lang ventetid.

Men jeg tog ind på hospitalet d. 22. december og klagede over voldsomme smerter, og de lod mig blive opereret samme aften, hvilket jeg er meget taknemmelig for - altså en god behandling. Min kæreste synes jeres behandling af pårørende er god.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Ville ikke have været opereret 2. gang, hvis der havde været fuld information om forudgående undersøgelse. Lægerne er simpelthen arrogante. Svineri.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



*Fire stjerner: CT-scanning og lunbalpunktur forløb godt, der var hurtigt svar.
To stjerner: Afdelingen fandt ud af, hvad jeg ikke fejlede. Men det jeg blev indlagt for og genindlagt for blev ikke diagnosticeret.*

Jeg blev indlagt på Nia gennem min praktiserende læge, da jeg spurgte, om jeg måtte komme der, fordi jeg arbejder på Århus Kommunehospital. Min mand arbejder ligeledes i Århus, og mine to børn bor der. To dage senere blev jeg akut genindlagt, men denne gang på Randers Sygehus. Ambulancepersonalet telefonerede til Århus Kommunehospital for at høre, om jeg måtte komme der, da jeg følte, at det var der, jeg 'hørte til', da jeg allerede havde været indlagt der for samme sygdom, og på grund af mit og min families tilhørsforhold til Århus. Hvorfor ville Århus Kommunehospital ikke tage imod mig?

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



*Ud fra hvad min familie har fortalt er jeg blevet behandlet godt.
Jeg kan intet selv huske.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Generelt et positivt indlæggelsesforløb.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Vedrørende planlægningen: for patienten virker det som dårlig planlægning at blive indlagt fredag 8.00 - blodprøve ca. 12.00 - hjem ca. 15.00 - weekend - møde igen mandag kl. 8.00 - opereret midt på dagen. Hjem onsdag. Bor udenamts.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Jeg konstaterede fejl 4 gange i tildeling af medicin til mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Omhyggelige læger. Meget søde sygeplejersker. Meget hjælpsomhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Fik den behandling, jeg skulle have.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg













Personalet er enestående, men jeg og min dreng var meget ked af, at legestuen er nedlåst, og at NN blev fyret, min dreng var så glad for at komme ind til hende.


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved

-  *Fordi jeg mener, at jeg på alle måder blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Oplevede faglig dygtighed og stor menneskelig omsorg.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Der skete et uheld under operationen. Jeg blev sendt for tidligt hjem. Jeg blev ikke informeret om symptomer, som jeg skulle være opmærksom på. Jeg måtte genindlægges med alvorlige komplikationer. Alt i alt ikke særligt tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hoved
-  *Jeg har mange problemer efter operationen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Selve opholdet/operationen, samt information fra fysioterapeut helt i orden. Men vigtigheden af at træne efter operation skal fremhæves meget mere. Desuden opfølgning af træning gerne i andet regi lige efter operation.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Opereret to gange med en måneds mellemrum - samme operation. Sidste operative indgreb var mindre smertefuldt end første gang, som var yderst smertefuld altså bedre bedøvelse anden gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg kan ikke klage - dog var der tydelig tegn på stress blandt personalet, men det er forståeligt på grund af julen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Vi følte vores søn var i gode hænder under hele forløbet - så selvom det var hårdt, blev vi hjulpet godt igennem det hele. Tak for en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Det er fordi jeg har oplevet både gode og dårlige ting.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg fik alle mine behov fuldt tilfredsstillet. Men jeg observerede at personalet på grund af tidspres ikke altid kunne yde den pleje de ønskede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved


 *Meget fin og grundig gennemgang af behandlingsforløbet. Overlægen på afdelingen var enestående. Plejepersonalet var enestående.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg


 *Personalet virkede topprofessionelt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved


 *Både personale og alting fungerede godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg


 *Fordi alle var venlige, rolige og omsorgsfulde, kom med information. Sørgede for jeg lå godt, kunne nå mad og drikkevarer.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved


 *Lav afdelingen om, så den kommer til at ligne GS6 - Jeg var sidst indlagt på GS5 og den er godt nok noget 'ældre', 'ringere' end GS 6 - toilet, bad og stuer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved


 *Jeg fik en god modtagelse. Alle jeg havde med at gøre var venlig og meget søde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg

 *På neurointensiv, god behandling. Kunne altid spørge og få information. Sød alle sammen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg


 *Jeg blev mødt med en stor venlighed og forståelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved

 *Vi fik den service vi skulle og der var god mulighed for at vi kom hurtigt til og sygepersonalet er gode til at hjælpe og vejlede. Sygeplejerskerne har været helt fantastisk. NN har vejledt og fortalt og godt. NN i ambulatoriet har været rigtig god til at hjælpe os.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Ad punkt 21 tangerede til enestående (gives kun i ekstreme tilfælde)

Personalet ved GS5 har den unikke egenskab, at de får os til at føle os trygge. En god atmosfære med en god omgangstone vurderer vi er sjældent idag, mange er stressede på grund af tidspres - er dette/(har dette) været tilfældet ved GS 5 har vi på intet tidspunkt følt dette.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg



God sygepleje af sygeplejersker. Ikke så meget information af læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Fordi min samlever fik lov til at være der så meget under indlæggelsen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Jeg er meget tilfreds med den behandling jeg har fået - både i menneskelig og helbredsmæssig henseende. Alle jeg var i kontakt med under indlæggelsen virkede meget kompetente og dermed også tillidsvækkende, hvilket er en afgørende faktor.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Den plejemæssige behandling er helt ok og ligeledes den indlæggende læge, men jeg er utilfreds med reservelægen, der udskrev mig kl. 22 om aftenen, da jeg af indlæggende læge, afdelingslæge, som jeg snakkede med kl. 20.30, havde fået at vide, at jeg ville kunne få en seng på afdelingen af ovennævnte til dagen efter.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Jeg blev indlagt akut på mit hjemmesygehus og undersøgt på kryds og tværs. De fandt ud af, at der var vand i lillehjernen og sagde, jeg skulle til Århus, for der havde de forstand på det.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Søde og dejlige mennesker på afdelingen. God 'service' og pleje. Tak for det. Spørgsmål 10, 15 og 19 er eneste minus i mit forløb.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Alle gjorde deres bedste. Alle var venlige og kompetente.

Men det er en meget nedslidt afdeling uden bad og toilet på værelserne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



De var meget opmærksomme på mig og hvordan jeg havde det og hvordan det gik. Men jeg er jo kun 7 år og min mor var med mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Det samlede indtryk af forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved



Enestående behandling, på alle måder!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg



Har haft det rigtig godt under min indlæggelse, alle har været utrolig søde ved mig, dog synes jeg at jeres læger skal bruge mere tid på at forklare selve operationen og bivirkningerne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Da jeg kun var indlagt i tre dage har jeg ikke oplevet så meget.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Alle var professionelle og repekterede en som individ.

Mangler kun mere information efterfølgende, da der ikke er nogen kontakt efter hjemkomst. 4 måneder efter en scanning og samtale med neurokirurg er for lidt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



Fordi at alle var rare og behjælpelige, og kunne få hjælp altid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved



En oplevelse på godt og ondt. Rent held da vi blev ringet op den 23.12 og troede det var fra Randers sygehus, som vi ringede op og fik svar at de var i julehumør, så vi måtte komme til scanning i løbet af en halv time. Efter scanning var der en akut indlæggelse, åbentbart nødvendig kontakt gav grundlag for omstående. Vi lægger gerne navn til både ris og ros.

Dårlig behandling på sygehuset.

Sygehuse: Er vore sygehuse til for patienterne eller en skueplads for taktisk spil i politiske sparebestræbelser, men som i mit tilfælde bliver betydelig dyrere for amtet, og for mig giver længere smertefuld ventetid.

Eksemplet som jeg finder helt grotesk:

Onsdag den 17.04 kl. 10 blev jeg indlagt på Randers Centralsygehus afdeling 8C til scanning af venstre ben, som var meget smertefuld og hævet fra lysken til tærerne. Min egen læge var i tvivl om årsagen, da det eventuelt kunne være årebetændelse eller blodprop i dybere liggende vener, da jeg tidligere har haft blodprop i hjertet og for 14 måneder fik foretaget en ballonudvidelse og senere en dobbelt by pass operation. Scanningen viste ingen tegn på disse lidelser, men derimod en cyste i venstre knæ.

Den 18.04 blev jeg henvist til ortopæd-kirurgisk afdeling. Efter en foreløbig undersøgelse ville kirurgen have foretaget et røntgenfoto af knæet, inden han ville afgøre indgreb eller medicinsk behandling. I den følgende dialog mellem kirurg og sygeplejerske blev de enige om, at det var det bedste og hurtigste for patienten, at denne røntgen blev foretaget fra afdeling 8C, hvor jeg var indlagt, da afdelingen havde alle forudgående blodprøver og undersøgelsesresultater.

Men nej, nej! Tilbagekommen til afdeling 8 blev jeg mødt af en ung reservelæge og en afdelingssygeplejerske (som jeg ikke tidligere har haft kontakt med). De blev enige om, at jeg nu ikke hørte til afdeling 8, men på ortopæd-kirurgisk på trods af, at afdeling 8 kun var halvt belagt. Reservelægens konklusion blev udskrivning uden færdige undersøgelser og behandlingsmuligheder, og så kunne min egen læge foretage henvisning til røntgenafdelingen med betydelig længere smertefuld ventetid og større udgifter og tid for det offentlige. Ved udskrivningen fik jeg en recept på smertestillende medicin (Arthrotec). Efter afhentningen viser forsigtighedsreglerne i pakningen, at medicinen ikke må tages af personer, der får blodtryksnedsættende eller blodfortyndende medicin uden samtykke af egen læge, og da der er almen viden, at de fleste hjertepatienter får disse midler, fik jeg ikke megen glæde af de 120 kr.











Dette klagebrev sidder jeg og skriver kl. 03.30 natten til den 23.04., da jeg ikke kan være i sengen for smerter i det rådne ben og samtidig har ønsker om, at alverdens ulykker må ramme de inkompetente personer, som er årsagen til forlængelse af smerter og lidelser. NB. Efter overførsel til Randers blev jeg undersøgt på skadestuen og fik oplyst, at jeg efter billederne også havde en discopolaps i nederste del af rygsøjlen, hvilket chokerede min mand og jeg. Personalet på G7 var lidt utilfreds med overførslen på grund af pladsmangel og måtte oprede seng og åbne en lukket stue blot for et døgn. Næste dag bad vi om en udskrivning hvis det var forsvarlig altså 31.12. Der kom en læge som fandt det i orden, og samtidig fik vi den glædelige meddelelse, at jeg ingen discopolaps havde, for det var en andens billeder de havde set på (det er godt med ærlighed og heldig der ikke var tale om haste operation.



Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst











Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved

-  *Fik en utrolig god behandling af både plejepersonalet og lægerne. Pårørende fik en god støtte og vejledning af plejepersonalet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Fordi jeg var godt tilfreds med afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Jeg er parkinsonpatient og blev opereret af overlæge NN i 2000. Mit indtryk af overlæge NN er meget positivt. Han er for mig at se professionelt fremragende. Der bør dog retfærdigvis tilføjes, at Neuromedicinsk afdeling også udfører fortrinligt arbejde.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg følte at jeg mødte megen venlighed, og jeg blev informeret om hvad der skulle foregå inden operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Blev utrolig godt behandlet under hele forløbet. Personalet var altid glad og meget smilende og hjælpsom.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Jeg har ikke noget at sammenligne med men personalet var flinke og virkede kompetente.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Blandt andet en hovskisnovski og særdeles uforberedt overlæge.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Vi har kun været tilfreds. Vi synes vi har fået den bedste læge og altid utrolig søde sygeplejersker. Vi har ikke noget at brokke os over.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Hvis der var blevet 'taget hånd om mig' da jeg kom tilbage fra undersøgelsen ville jeg have givet 5 stjerner. Det eneste gode råd er at: Husk at spørge til patientens velbefindende og resultatet af undersøgelsen når de kommer tilbage herfra!!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Har været tilfreds med behandlingen og information. Ventetiden på operationen blev lang men pga anden sygdom.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

-  *Jeg synes, at plejepersonalet gjorde det godt - var søde og hjælpsomme. Fint at den opererende læge kom på opfølgningsvisit. God - sund mad.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Fordi jeg var yderst godt tilfreds med at være deroppe.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Jeg havde en god oplevelse med personalet. Men sengene var meget gamle, og hovedpuderne var heller ikke af nyere dato.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Alle, alt plejepersonale gør hvad de kan, selvom arbejdsbyrden er enorm. Der er generelt pladsmangel, og netop denne type patienter trænger til ro omkring sig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Fordi lægen og personalet var som engle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Hele forløbet var sådan set ok - bortset fra at kirurgen kom til at sy drænslangen fast i ryggen på hende og at I prøvede at hive det ud uden bedøvelse - hun blev så bedøvet og I opdagede fejlen. Lokalteter er meget gammeldags, vinduer sidder for højt og man kan ikke rigtigt bevæge sig rundt andet end i afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Plejepersonalet meget uprofessionelle. Ingen sammenhæng mellem lægernes udtalelser. Forskellige informationer fra samme læge. Direkte uvilje fra plejepersonalet.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Det må være kraftig ris til den bestemmende magt (Politikkerne) der i den grad undertrykker både læger og plejepersonale.
Jeg håber, de vil komme ud for at bruge det nuværende system på egen krop - men de betaler sig vel bare fri og kommer på private sygehuse. De har jo råd - med den løn de får.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Fordi jeg havde et tilfredsstillende forløb.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg

-  *Man fik en god behandling på afdeling. Men hvis man skulle på toilet eller i bad så skulle man gå/køre et stykke ned af gang.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Ryg
-  *Det har været en god oplevelse at være indlagt på afdeling GS, når det skulle være.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *God behandling og pleje.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Afdelingen fungerede perfekt. Lyttende og omsorgsfuldt personale. Professionel håndtering.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Praktikant i operations/narkosefasen indsatte fejlagtigt droppet, blev rettet af sygeplejerske. Arm, hånd og finger svulmede voldsomt 20-21 timer senere. Jeg frøs - tørstede og havde mange smerter den eftermiddag og aften, men sygeplejersken var ikke særlig god til at lytte og hjælpe. Min mand var på besøg og var meget skuffet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Sygehjælpere og sygeplejerske var generelt søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Ryg
-  *Jeg kan ikke finde noget at kritisere alt har været fint.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hoved
-  *Flinkt personale, der også tog godt imod pårørende (forældre).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *4 stjerner blev det til. Og al mulig ros til personalet, som tog min sygdom alvorligt og behandlede mig med ualmindelig dygtig faglighed. Og omkring samarbejdet med mine pårørende har I været enestående. Ros for det!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved
-  *Man kunne mærke kompetencen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hoved

