

**Indlæggelse på**  
**Neurokirurgisk Afdeling NK**  
**Århus Sygehus**  
4. Runde



**Indlæggelse på**  
**Neurokirurgisk Afdeling NK**  
**Århus Sygehus**  
4. Runde

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 655

# Indhold

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

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag .....	17
3. De indlagte patienter.....	21
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	23
5. Ventetid og valg af sygehus .....	27
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	29
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	31
Litteratur.....	33

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

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

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

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

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

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer afdelingens faktiske patienter. 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 patien-  
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af  
sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundspørgsmålene bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række 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, 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 tilfredshedsspørgsmålene, 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. Desuden ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

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

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen. Er der kontakt til for mange 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 fem 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

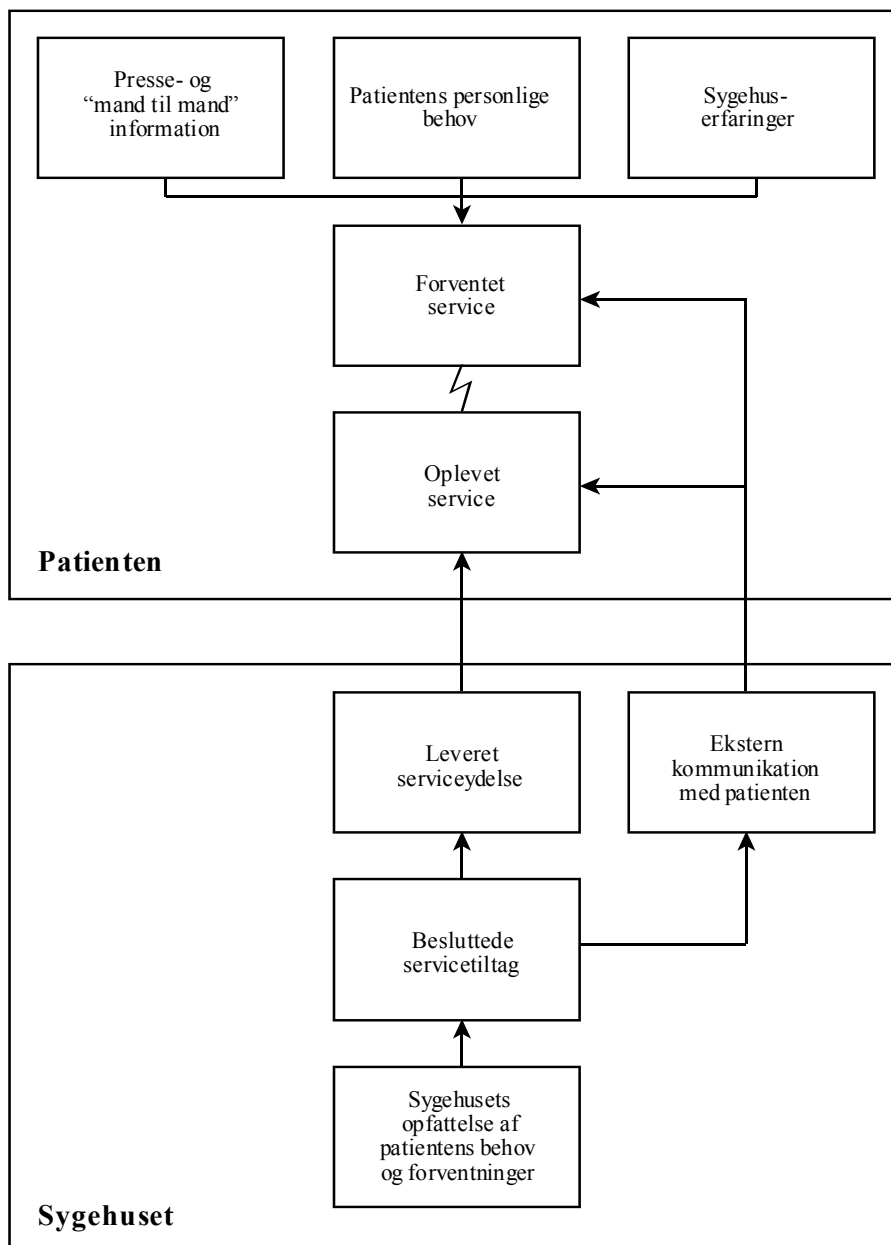
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
<b>Validering af skemaerne</b>	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
<b>Lokal organisering</b>	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. 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.  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.
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.  Patienterne har svaret anonymt.
<b>Mere om metoden</b>	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på dem. 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 successer)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne eller den leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

**Lakmusprøven**

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



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen****Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Neurokirurgi
Antal indlagte	2377
Heraf akut indlagte	1082
Heraf planlagte	1295
Gennemsnitligt antal sengedage	4,5
Belægningsprocent	92,6
Antal senge	44
Enestuer	6
Tomandsstuer	0
Tremandsstuer	11
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	5
Ambulante besøg	6031
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	24,5
Plejepersonalestillinger	173
Lægeseekretærstillinger	20,5
Samlet budgetramme	98
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger



# 1. Om Afdelingen

- Afdelingens speciale** Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus er en af Danmarks 5 neurokirurgiske afdelinger. Afdelingen har lands- og landsdelsfunktion for diagnostik, behandling og pleje af patienter med medfødte og erhvervede sygdomme i kranie, hjerne, hjernens kar og hinder, nerver og ryg. Endvidere behandler afdelingen patienter, som har fået kvæstelser i hjernen og/eller rygsøjlen. Afdelingen er vestdansk center for patienter med traumatisk para- og tetraplegi.
- Neurokirurgisk Afdelings primære optageområde er Århus, Ringkøbing, Viborg og Vejle Amter, svarende til et befolkningsgrundlag på ca. 1,3 mio.
- Årsbudgettet er på 98 mio. kr., og afdelingens personalebruttonormering er i 2005 218 fuldtidsstillinger.
- De neurokirurgiske afdelinger ved Århus og Ålborg Sygehus udgør en funktionel enhed – ”Center for neurokirurgi i Jylland” med tværfaglige forsknings- og uddannelsesudvalg samt tværgående teams mellem de to enheder.
- Diagnostisk, behandling og pleje af neurokirurgiske patienter foregår i samarbejde med en række højt specialiserede afdelinger som Neuroanæstesiologisk Afsnit, Neurologisk, Neuroradiologisk, Ortopædkirurgisk, Reumatologisk, Onkologisk, Kæbekirurgisk og Medicinsk Endokrinologisk Afdeling samt PET-centret.
- Rehabiliteringen af hjerneskadede patienter sker i tæt samarbejde med Hammel Neurocenter samt Geriatrisk Afdeling C. Omkring rehabilitering af rygmærsskadede patienter samarbejder afdelingen med Paraplegifunktionen på Viborg sygehus.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Neurokirurgisk Afdeling NK**

Undersøgelsesfakta		
Undersøglesperiode	1. nov. 2005 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	361	
Indkomne svar	185	
<b>Svarprocent</b>	<b>51</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 232 Svar november 2001 - 230 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	
	514	185
<b>Alder</b>		
0-18 år	5%	5%
19-39 år	20%	17%
40-59 år	39%	44%
60-69 år	20%	23%
70-79 år	11%	8%
80 år eller mere	5%	3%
<b>Køn</b>		
Mand	53%	53%
Kvinde	47%	47%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit NSA5 og NSA6	82%	83%
Afsnit NIA1 og NIA2	18%	17%
<b>Diagnose</b>		
Ryg cervikale (1)	_%	9%
Ryg lumbale (2)	_%	15%
Hoved (3)	_%	76%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for afdelingen.

### 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 selektionsskævhed.

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

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige afsnit, selvom disse afsnit har forskellig størrelse.

### 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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige afsnit med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afdeling D	129	februar 2004	Århus Sygehus
Geriatrisk Afdeling G	99	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Afdeling B	135	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Afdeling L	257	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	231	februar 2004	Århus Sygehus
Lungemedicinsk Afdeling B	180	februar 2004	Århus Sygehus
Med. Afd. M	184	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Afdeling V (gastro)	104	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C	186	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	351	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Afdeling	232	februar 2004	Århus Sygehus
Neurologisk Afdeling F (stroke)	171	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	78	februar 2004	Århus Sygehus
Onkologisk Afdeling D	238	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	224	februar 2004	Århus Sygehus
Ortopædkirurgisk Center i Århus	370	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Afdeling Z	167	februar 2004	Århus Sygehus
Rehabiliteringsafsnittet, Odder Sygehus	37	februar 2004	Århus Sygehus
Respirationscenter Vest	90	februar 2004	Århus Sygehus
Reumatologisk Afdeling U	63	februar 2004	Århus Sygehus
Samsø Sygehus	62	februar 2004	Århus Sygehus
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	92	februar 2004	Århus Sygehus
Børneafdeling B	226	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M1	326	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M2	237	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	247	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	238	maj 2004	Randers Centralsygehus
Akut Medicinsk Modtageafd. AMA	106	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling GO	109	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	276	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	249	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling P	215	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	289	november 2003	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	289	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afdeling T	331	november 2003	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	358	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	130	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	135	november 2003	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	269	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>7.710</b>		

## 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 henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## 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 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 to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsplysninger for indlagte patienter på  
Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter  Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	230	232	185	
<b>Alder</b>				
0-18 år	11%	11%	5%	11%
19-39 år	26%	20%	17%	15%
40-59 år	41%	41%	44%	27%
60-69 år	17%	16%	23%	19%
70-79 år	4%	9%	8%	17%
80 år eller mere	1%	3%	3%	11%
<b>Køn</b>				
Mand	48%	46%	53%	48%
Kvinde	52%	54%	47%	52%
<b>Hvordan</b>				
Akut	48%	44%	46%	55%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	52%	56%	54%	45%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	71%	74%	66%	62%
2 gange	17%	16%	19%	18%
3 gange	5%	7%	8%	7%
Mere end 3 gange	7%	4%	6%	13%
<b>Indlagt</b>				
En dag	13%	8%	17%	21%
2-3 dage	19%	32%	35%	30%
4-8 dage	50%	41%	33%	30%
Mere end 8 dage	19%	18%	15%	19%
<b>Bopæl</b>				
Indenampatienter	62%	56%	46%	81%
Udenampatienter	38%	44%	54%	19%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	96%	98%	99%	96%
Ikke dansk	4%	2%	1%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	33%	41%	41%	30%
Har ikke søgt information	67%	59%	59%	70%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	76%	83%	85%	83%
Pårørende	24%	17%	15%	17%

### 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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger, 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 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus, februar 2006**

Spørgsmål (svar i procent af 185 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	82%	8%	4%	6%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	82%	11%	3%	4%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	74%	12%	4%	10%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	84%	8%	3%	4%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	81%	12%	3%	4%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	72%	14%	5%	9%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	73%	15%	6%	6%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	75%	11%	4%	10%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	68%	12%	13%	7%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	74%	9%	9%	8%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	69%	13%	9%	9%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	77%	9%	3%	12%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	37%	10%	6%	46%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse



## 4. Spørgsmål om tilfredshed

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

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra indlagte patienter på Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	230	232			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	20%	18%	13%	14%	4%	28%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	16%	12%	15%	16%	4%	33%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	20%	14%	17%	19%	6%	45%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	18%	15%	12%	14%	4%	27%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	13%	11%	16%	13%	4%	27%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	29%	19%	21%	24%	5%	39%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	30%	26%	22%	25%	11%	47%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	21%	18%	16%	24%	6%	41%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	55%	30%	27%	22%	2%	48%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	20%	24%	19%	15%	3%	36%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	31%	31%	24%	20%	8%	33%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			13%	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	30%	31%	30%	26%	7%	44%

- 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 på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

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

**Tabel 7 De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus**

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	112	117	92	3.132	
Ja	66%	71%	63%	82%	100%	61%
Nej	34%	29%	37%	18%	0%	39%

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	113	120	91	3.132	
Ja	90%	92%	90%	93%	100%	79%
Nej	10%	8%	10%	7%	0%	21%

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
	Antal	152	166	120
Lægens råd	36%	33%	31%	37%
Kort venteliste	4%	2%	1%	5%
Tæt på bopæl/familie	14%	17%	13%	17%
Gode erfaringer/godt omdømme	21%	21%	24%	21%
Andet	25%	27%	31%	19%

## 5. Ventetid og valg af sygehus

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.</li></ul>
<b>Flest akutte indlæggelser</b>	<p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>
<b>Opleves ventetiden for lang?</b>	<p>I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden de har kunnet komme til. Afdelingen har 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.</p> <p>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.</p>
<b>Information inden indlæggelsen</b>	<p>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.</p>
<b>Valg af sygehus</b>	<p>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.</p>
<b>Akutte og planlagtes valg af sygehus</b>	<p>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.</p>

**Tabel 10 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger på Neurokirurgisk Afdeling NK**

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	215	212	174	7.265		
Ja	13%	10%	8%	18%	2%	33%
Nej	87%	90%	92%	82%	98%	67%

**Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Neurokirurgisk Afdeling NK**

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	219	217	174	7.322		
Ja	11%	7%	13%	14%	4%	40%
Nej	89%	93%	87%	86%	96%	60%

**Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Neurokirurgisk Afdeling NK**

*Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	-	-	166	-		
Ja	-	-	57%	-	-	-
Nej	-	-	43%	-	-	-

## 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 med den primære kontakt til patienten
- at 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 patientens 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 diagnosegrupper.

### Udlevering af kontaktkort?

Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under indlæggelsen og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 12. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).

**Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af Neurokirurgisk Afdeling NK**  
*Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	221	223	180	7.710	
Fem stjerner (enestående)	27%	29%	24%	30%	52%	19%
Fire stjerner (godt)	48%	59%	63%	53%	46%	43%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	22%	10%	11%	14%	2%	29%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	0%	2%	0%	8%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	1%	2%	1%	0%	1%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>25%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>	<b>38%</b>

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.



## 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 “både 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.

### Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

Tabel 13 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 13 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.

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. I tabel 13 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

### Kommentarer

Det er 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 diagnosegrupper.



# Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. 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 Krostrup (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 har i perioden fra den <\_\_\_\_\_> til den <\_\_\_\_\_> været indlagt en eller flere gange på <\_\_\_\_\_afdeling> <afsnit>.

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





22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

25. Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

## NN Afdeling

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du været indlagt på NN Afdeling inden for de seneste 5 år?

 Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på NN Afdeling ved din seneste indlæggelse?

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

- Akut eller overført fra anden afdeling (gå 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 NN Sygehus?

(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?

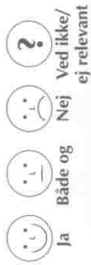
(kun den seneste indlæggelse)

- 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, behandlinger, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

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

Kommentarer:

17. Var sengeafdelingens 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 kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)

Kommentarer:

21. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvielse, opfølgning mv.)

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. de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdnings spørgsmål 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 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	83	17	0	30
	2-3 dage	90	5	5	59
	4-8 dage	87	7	6	54
	Mere end 8 dage	88	8	4	24
Hvordan	Akut	93	4	3	72
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	11	6	96
Erfaring(5år)	1 gang	90	5	5	110
	2 gange	76	15	9	34
	3 gange	86	14	0	14
	Mere end 3 gange	91	9	0	11
Søgt information	Har søgt information	84	10	6	70
	Har ikke søgt information	91	6	3	96
Køn	Mand	87	10	3	89
	Kvinde	88	6	6	84
Bopæl	Indenamtspatienter	90	5	5	81
	Udenamtspatienter	86	11	3	91
Alder	0-18 år	67	22	11	9
	19-39 år	90	3	7	30
	40-59 år	85	11	4	74
	60-69 år	93	8	0	40
	70-79 år	100	0	0	15
	80 år eller mere	75	0	25	4
Modersmål	Dansk	87	8	5	168
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	8	4	142
	Pårørende	91	5	5	22
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	88	8	4	150
	Afsnit NIA1 og NIA2	83	9	9	23
Diagnose	Ryg cervikale (1)	80	20	0	15
	Ryg lumbale (2)	91	9	0	23
	Hoved (3)	89	6	5	109
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	87	8	5	173

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	90	3	7	30
	2-3 dage	85	15	0	59
	4-8 dage	82	14	4	57
	Mere end 8 dage	85	11	4	27
Hvordan	Akut	90	8	3	80
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	15	4	93
Erfaring(5år)	1 gang	87	9	4	115
	2 gange	82	15	3	34
	3 gange	79	21	0	14
	Mere end 3 gange	82	18	0	11
Søgt information	Har søgt information	81	17	1	70
	Har ikke søgt information	87	9	4	100
Køn	Mand	84	12	4	91
	Kvinde	87	10	2	86
Bopæl	Indenamtspatienter	79	17	4	82
	Udenamtspatienter	91	7	2	95
Alder	0-18 år	80	10	10	10
	19-39 år	93	3	3	30
	40-59 år	83	14	3	78
	60-69 år	78	20	3	40
	70-79 år	100	0	0	14
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	86	11	3	173
	Ikke dansk	0	100	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	8	2	142
	Pårørende	65	27	8	26
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	83	14	3	148
	Afsnit NIA1 og NIA2	93	3	3	30
Diagnose	Ryg cervikale (1)	93	7	0	15
	Ryg lumbale (2)	78	22	0	23
	Hoved (3)	89	9	3	115
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	85	12	3	178



Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	81	15	4	27
	2-3 dage	86	9	5	57
	4-8 dage	79	19	2	53
	Mere end 8 dage	83	13	4	23
Hvordan	Akut	83	14	3	71
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	11	6	90
Erfaring(5år)	1 gang	81	16	3	106
	2 gange	82	6	12	34
	3 gange	75	25	0	12
	Mere end 3 gange	100	0	0	10
Søgt information	Har søgt information	86	9	5	66
	Har ikke søgt information	80	17	3	93
Køn	Mand	82	15	3	87
	Kvinde	84	11	5	79
Bopæl	Indenamtspatienter	79	16	5	76
	Udenamtspatienter	87	11	2	89
Alder	0-18 år	90	10	0	10
	19-39 år	86	14	0	29
	40-59 år	79	14	7	72
	60-69 år	83	14	3	35
	70-79 år	87	13	0	15
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	82	14	4	161
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	14	3	139
	Pårørende	85	10	5	20
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	82	13	5	142
	Afsnit NIA1 og NIA2	88	13	0	24
Diagnose	Ryg cervikale (1)	87	7	7	15
	Ryg lumbale (2)	74	22	4	23
	Hoved (3)	88	11	1	106
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	83	13	4	166

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	97	3	0	29
	2-3 dage	84	13	3	61
	4-8 dage	89	5	5	57
	Mere end 8 dage	84	12	4	25
Hvordan	Akut	92	5	3	79
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84	12	4	93
Erfaring(5år)	1 gang	88	10	3	115
	2 gange	91	0	9	34
	3 gange	79	21	0	14
	Mere end 3 gange	90	10	0	10
Søgt information	Har søgt information	82	13	6	72
	Har ikke søgt information	92	6	2	98
Køn	Mand	91	5	3	91
	Kvinde	85	12	4	85
Bopæl	Indenamtspatienter	88	7	5	81
	Udenamtspatienter	89	9	1	95
Alder	0-18 år	90	0	10	10
	19-39 år	97	0	3	30
	40-59 år	88	9	3	76
	60-69 år	80	18	3	40
	70-79 år	93	7	0	15
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	88	9	3	172
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	8	2	141
	Pårørende	85	8	8	26
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	86	10	4	147
	Afsnit NIA1 og NIA2	97	3	0	30
Diagnose	Ryg cervikale (1)	80	20	0	15
	Ryg lumbale (2)	78	13	9	23
	Hoved (3)	91	6	3	116
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	88	8	3	177

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	87	10	3	30
	2-3 dage	85	13	2	60
	4-8 dage	88	9	4	57
	Mere end 8 dage	69	23	8	26
Hvordan	Akut	88	11	1	80
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	14	5	93
Erfaring(5år)	1 gang	84	13	3	116
	2 gange	82	12	6	34
	3 gange	79	21	0	14
	Mere end 3 gange	90	0	10	10
Søgt information	Har søgt information	80	17	3	71
	Har ikke søgt information	86	10	4	100
Køn	Mand	89	9	2	91
	Kvinde	79	16	5	86
Bopæl	Indenamtspatienter	88	10	2	82
	Udenamtspatienter	82	15	3	95
Alder	0-18 år	80	20	0	10
	19-39 år	90	3	6	31
	40-59 år	86	13	1	76
	60-69 år	78	18	5	40
	70-79 år	93	7	0	15
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	84	13	3	173
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	10	3	143
	Pårørende	72	24	4	25
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	83	14	3	148
	Afsnit NIA1 og NIA2	90	7	3	30
Diagnose	Ryg cervikale (1)	73	20	7	15
	Ryg lumbale (2)	91	9	0	23
	Hoved (3)	85	13	2	115
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	84	12	3	178

**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	20	7	30
	2-3 dage	84	11	5	57
	4-8 dage	81	15	4	53
	Mere end 8 dage	67	25	8	24
Hvordan	Akut	78	19	3	72
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	11	7	91
Erfaring(5år)	1 gang	81	17	3	108
	2 gange	75	9	16	32
	3 gange	77	15	8	13
	Mere end 3 gange	73	27	0	11
Søgt information	Har søgt information	75	16	9	69
	Har ikke søgt information	80	16	3	92
Køn	Mand	79	16	6	89
	Kvinde	80	15	5	79
Bopæl	Indenamtspatienter	77	16	8	77
	Udenamtspatienter	81	16	3	90
Alder	0-18 år	70	30	0	10
	19-39 år	89	7	4	28
	40-59 år	76	15	8	72
	60-69 år	78	19	3	37
	70-79 år	80	13	7	15
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	79	16	6	163
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	14	5	135
	Pårørende	70	26	4	23
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	78	15	6	144
	Afsnit NIA1 og NIA2	83	17	0	24
Diagnose	Ryg cervikale (1)	71	14	14	14
	Ryg lumbale (2)	68	18	14	22
	Hoved (3)	82	15	4	109
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	79	15	5	168

**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	76	14	10	29
	2-3 dage	78	17	5	58
	4-8 dage	77	18	5	56
	Mere end 8 dage	81	12	8	26
Hvordan	Akut	73	21	5	75
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	12	6	94
Erfaring(5år)	1 gang	75	19	6	113
	2 gange	78	9	13	32
	3 gange	79	21	0	14
	Mere end 3 gange	91	9	0	11
Søgt information	Har søgt information	75	18	7	71
	Har ikke søgt information	78	16	6	96
Køn	Mand	80	14	6	90
	Kvinde	75	18	7	83
Bopæl	Indenamtspatienter	76	16	8	79
	Udenamtspatienter	79	16	5	94
Alder	0-18 år	50	20	30	10
	19-39 år	69	24	7	29
	40-59 år	82	11	7	74
	60-69 år	78	20	2	41
	70-79 år	80	20	0	15
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	77	17	7	169
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	18	6	140
	Pårørende	80	8	12	25
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	78	17	5	148
	Afsnit NIA1 og NIA2	77	12	12	26
Diagnose	Ryg cervikale (1)	67	20	13	15
	Ryg lumbale (2)	65	22	13	23
	Hoved (3)	78	17	5	112
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	78	16	6	174

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	85	12	4	26
	2-3 dage	84	9	7	58
	4-8 dage	83	15	2	54
	Mere end 8 dage	83	13	4	23
Hvordan	Akut	82	15	3	72
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87	9	4	89
Erfaring(5år)	1 gang	84	14	2	107
	2 gange	85	6	9	33
	3 gange	75	17	8	12
	Mere end 3 gange	80	10	10	10
Søgt information	Har søgt information	81	12	7	67
	Har ikke søgt information	85	13	2	92
Køn	Mand	83	11	6	87
	Kvinde	85	13	3	78
Bopæl	Indenamtspatienter	83	12	5	76
	Udenamtspatienter	85	11	3	89
Alder	0-18 år	50	40	10	10
	19-39 år	93	4	4	28
	40-59 år	88	8	4	72
	60-69 år	77	17	6	35
	70-79 år	93	7	0	15
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	83	12	4	161
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	10	4	135
	Pårørende	67	24	10	21
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	85	12	4	142
	Afsnit NIA1 og NIA2	79	13	8	24
Diagnose	Ryg cervikale (1)	77	8	15	13
	Ryg lumbale (2)	65	26	9	23
	Hoved (3)	88	9	3	107
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	84	12	4	166

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	76	16	8	25
	2-3 dage	65	15	20	60
	4-8 dage	79	9	13	56
	Mere end 8 dage	69	19	12	26
Hvordan	Akut	84	11	5	74
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	62	16	22	93
Erfaring(5år)	1 gang	72	15	13	112
	2 gange	70	15	15	33
	3 gange	86	7	7	14
	Mere end 3 gange	67	0	33	9
Søgt information	Har søgt information	64	14	22	69
	Har ikke søgt information	77	13	9	97
Køn	Mand	74	14	11	90
	Kvinde	71	12	17	82
Bopæl	Indenamtspatienter	81	8	11	80
	Udenamtspatienter	66	18	16	91
Alder	0-18 år	88	13	0	8
	19-39 år	65	10	26	31
	40-59 år	74	14	12	74
	60-69 år	69	15	15	39
	70-79 år	79	14	7	14
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	72	14	14	167
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	14	13	141
	Pårørende	81	10	10	21
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	73	13	14	147
	Afsnit NIA1 og NIA2	68	16	16	25
Diagnose	Ryg cervikale (1)	53	13	33	15
	Ryg lumbale (2)	78	4	17	23
	Hoved (3)	75	15	10	110
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	73	13	14	172

<b>Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	85	8	8	26
	2-3 dage	83	7	10	60
	4-8 dage	75	13	13	56
	Mere end 8 dage	83	13	4	24
Hvordan	Akut	84	9	7	74
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	10	12	91
Erfaring(5år)	1 gang	79	12	9	110
	2 gange	75	9	16	32
	3 gange	93	7	0	14
	Mere end 3 gange	100	0	0	10
Søgt information	Har søgt information	82	9	9	68
	Har ikke søgt information	78	12	11	95
Køn	Mand	80	11	9	90
	Kvinde	82	9	9	79
Bopæl	Indenamtspatienter	77	9	14	78
	Udenamtspatienter	84	11	5	91
Alder	0-18 år	90	10	0	10
	19-39 år	93	7	0	30
	40-59 år	82	8	10	72
	60-69 år	71	11	18	38
	70-79 år	79	21	0	14
	80 år eller mere	40	20	40	5
Modersmål	Dansk	81	10	9	165
	Ikke dansk	50	0	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	10	7	137
	Pårørende	74	4	22	23
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	80	10	10	145
	Afsnit NIA1 og NIA2	84	8	8	25
Diagnose	Ryg cervikale (1)	57	21	21	14
	Ryg lumbale (2)	74	17	9	23
	Hoved (3)	85	8	6	110
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	81	10	9	170



<b>Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73	13	13	30
	2-3 dage	75	18	7	57
	4-8 dage	81	7	11	54
	Mere end 8 dage	68	23	9	22
Hvordan	Akut	75	17	7	69
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76	13	12	94
Erfaring(5år)	1 gang	73	17	9	109
	2 gange	87	0	13	31
	3 gange	71	21	7	14
	Mere end 3 gange	82	18	0	11
Søgt information	Har søgt information	69	19	12	67
	Har ikke søgt information	81	11	8	95
Køn	Mand	77	13	10	90
	Kvinde	76	15	9	78
Bopæl	Indenamtspatienter	75	16	9	75
	Udenamtspatienter	78	13	9	92
Alder	0-18 år	80	0	20	10
	19-39 år	67	22	11	27
	40-59 år	77	13	9	75
	60-69 år	79	13	8	38
	70-79 år	85	15	0	13
	80 år eller mere	75	25	0	4
Modersmål	Dansk	76	15	9	163
	Ikke dansk	50	0	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	15	8	140
	Pårørende	80	0	20	20
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	78	13	9	146
	Afsnit NIA1 og NIA2	64	23	14	22
Diagnose	Ryg cervikale (1)	67	13	20	15
	Ryg lumbale (2)	74	17	9	23
	Hoved (3)	80	13	7	108
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	76	14	10	168

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	88	8	4	26
	2-3 dage	90	8	2	52
	4-8 dage	89	5	5	55
	Mere end 8 dage	73	27	0	26
Hvordan	Akut	91	8	1	76
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	12	5	82
Erfaring(5år)	1 gang	87	10	3	105
	2 gange	84	13	3	31
	3 gange	100	0	0	12
	Mere end 3 gange	82	9	9	11
Søgt information	Har søgt information	84	13	3	64
	Har ikke søgt information	88	9	3	92
Køn	Mand	84	15	1	86
	Kvinde	91	4	5	76
Bopæl	Indenamtspatienter	86	13	1	70
	Udenamtspatienter	89	8	3	92
Alder	0-18 år	100	0	0	9
	19-39 år	93	7	0	29
	40-59 år	86	11	3	71
	60-69 år	83	14	3	35
	70-79 år	92	8	0	13
	80 år eller mere	80	0	20	5
Modersmål	Dansk	87	9	3	158
	Ikke dansk	50	50	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	2	129
	Pårørende	83	17	0	24
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	88	8	4	136
	Afsnit NIA1 og NIA2	81	19	0	27
Diagnose	Ryg cervikale (1)	91	0	9	11
	Ryg lumbale (2)	90	10	0	21
	Hoved (3)	86	13	1	111
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	87	10	3	163

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	60	27	13	15
	2-3 dage	81	12	7	42
	4-8 dage	63	23	13	30
	Mere end 8 dage	67	11	22	9
Hvordan	Akut	73	14	14	37
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	66	22	12	58
Erfaring(5år)	1 gang	66	22	12	58
	2 gange	77	5	18	22
	3 gange	70	20	10	10
	Mere end 3 gange	75	25	0	8
Søgt information	Har søgt information	62	22	16	45
	Har ikke søgt information	74	17	9	47
Køn	Mand	73	19	8	48
	Kvinde	67	18	16	51
Bopæl	Indenamtspatienter	70	18	13	40
	Udenamtspatienter	71	19	10	58
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	63	16	21	19
	40-59 år	68	20	11	44
	60-69 år	77	23	0	22
	70-79 år	86	0	14	7
	80 år eller mere	50	0	50	2
Modersmål	Dansk	69	19	12	97
	Ikke dansk	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	19	11	81
	Pårørende	71	14	14	14
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	69	18	13	87
	Afsnit NIA1 og NIA2	75	17	8	12
Diagnose	Ryg cervikale (1)	75	8	17	12
	Ryg lumbale (2)	67	25	8	12
	Hoved (3)	72	18	10	61
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	70	18	12	99

**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	69	31	16
	2-3 dage	64	36	33
	4-8 dage	58	42	36
	Mere end 8 dage	67	33	3
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	63	37	92
Erfaring(5år)	1 gang	58	42	55
	2 gange	64	36	22
	3 gange	67	33	6
	Mere end 3 gange	86	14	7
Søgt information	Har søgt information	64	36	42
	Har ikke søgt information	64	36	47
Køn	Mand	63	37	49
	Kvinde	63	37	43
Bopæl	Indenamtspatienter	63	37	35
	Udenamtspatienter	63	38	56
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	82	18	11
	40-59 år	58	42	48
	60-69 år	45	55	22
	70-79 år	100	0	6
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	62	38	89
	Ikke dansk	100	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	62	38	81
	Pårørende	83	17	6
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	63	37	89
	Afsnit NIA1 og NIA2	67	33	3
Diagnose	Ryg cervikale (1)	27	73	11
	Ryg lumbale (2)	56	44	9
	Hoved (3)	75	25	56
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	63	37	92

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	88	12	17
	2-3 dage	90	10	31
	4-8 dage	97	3	36
	Mere end 8 dage	33	67	3
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	10	91
Erfaring(5år)	1 gang	88	12	52
	2 gange	91	9	22
	3 gange	100	0	8
	Mere end 3 gange	100	0	7
Søgt information	Har søgt information	91	9	44
	Har ikke søgt information	91	9	44
Køn	Mand	89	11	47
	Kvinde	91	9	44
Bopæl	Indenamtspatienter	83	17	35
	Udenamtspatienter	95	5	55
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	91	9	11
	40-59 år	86	14	49
	60-69 år	95	5	20
	70-79 år	100	0	6
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	91	9	88
	Ikke dansk	50	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	81
	Pårørende	83	17	6
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	91	9	88
	Afsnit NIA1 og NIA2	67	33	3
Diagnose	Ryg cervikale (1)	83	17	12
	Ryg lumbale (2)	100	0	9
	Hoved (3)	93	7	56
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	90	10	91

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	7	93	30
	2-3 dage	11	89	61
	4-8 dage	4	96	56
	Mere end 8 dage	13	87	23
Hvordan	Akut	12	88	74
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	5	95	95
Erfaring(5år)	1 gang	8	92	112
	2 gange	9	91	34
	3 gange	7	93	14
	Mere end 3 gange	9	91	11
Søgt information	Har søgt information	4	96	69
	Har ikke søgt information	10	90	99
Køn	Mand	11	89	91
	Kvinde	5	95	83
Bopæl	Indenamtspatienter	10	90	84
	Udenamtspatienter	7	93	89
Alder	0-18 år	20	80	10
	19-39 år	3	97	30
	40-59 år	8	92	75
	60-69 år	8	92	39
	70-79 år	14	86	14
	80 år eller mere	0	100	5
Modersmål	Dansk	8	92	169
	Ikke dansk	50	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	7	93	141
	Pårørende	13	88	24
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	7	93	149
	Afsnit NIA1 og NIA2	12	88	25
Diagnose	Ryg cervikale (1)	13	87	15
	Ryg lumbale (2)	4	96	23
	Hoved (3)	7	93	110
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	8	92	174

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	10	90	31
	2-3 dage	10	90	62
	4-8 dage	9	91	53
	Mere end 8 dage	33	67	24
Hvordan	Akut	9	91	75
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	15	85	94
Erfaring(5år)	1 gang	11	89	112
	2 gange	21	79	34
	3 gange	14	86	14
	Mere end 3 gange	0	100	11
Søgt information	Har søgt information	12	88	69
	Har ikke søgt information	15	85	98
Køn	Mand	17	83	93
	Kvinde	9	91	81
Bopæl	Indenamtspatienter	12	88	84
	Udenamtspatienter	15	85	89
Alder	0-18 år	0	100	10
	19-39 år	3	97	30
	40-59 år	16	84	76
	60-69 år	23	77	39
	70-79 år	8	92	13
	80 år eller mere	0	100	5
Modersmål	Dansk	12	88	169
	Ikke dansk	100	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	12	88	142
	Pårørende	25	75	24
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	14	86	148
	Afsnit NIA1 og NIA2	12	88	26
Diagnose	Ryg cervikale (1)	27	73	15
	Ryg lumbale (2)	9	91	23
	Hoved (3)	13	87	111
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	13	87	174

<b>Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	41	59	27
	2-3 dage	60	40	60
	4-8 dage	69	31	52
	Mere end 8 dage	35	65	23
Hvordan	Akut	38	62	71
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	70	30	91
Erfaring(5år)	1 gang	61	39	107
	2 gange	52	48	31
	3 gange	36	64	14
	Mere end 3 gange	45	55	11
Søgt information	Har søgt information	57	43	69
	Har ikke søgt information	58	42	90
Køn	Mand	62	38	85
	Kvinde	51	49	80
Bopæl	Indenamtspatienter	57	43	81
	Udenamtspatienter	56	44	85
Alder	0-18 år	44	56	9
	19-39 år	57	43	30
	40-59 år	60	40	73
	60-69 år	57	43	35
	70-79 år	50	50	14
	80 år eller mere	40	60	5
Modersmål	Dansk	57	43	162
	Ikke dansk	50	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	59	41	134
	Pårørende	54	46	24
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	60	40	141
	Afsnit NIA1 og NIA2	40	60	25
Diagnose	Ryg cervikale (1)	73	27	15
	Ryg lumbale (2)	55	45	22
	Hoved (3)	53	47	107
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	57	43	166



<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	83	17	30
	2-3 dage	87	13	61
	4-8 dage	93	7	57
	Mere end 8 dage	78	22	27
Hvordan	Akut	90	10	81
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84	16	93
Erfaring(5år)	1 gang	91	9	117
	2 gange	88	12	33
	3 gange	80	20	15
	Mere end 3 gange	64	36	11
Søgt information	Har søgt information	79	21	71
	Har ikke søgt information	92	8	101
Køn	Mand	85	15	93
	Kvinde	91	9	86
Bopæl	Indenamtspatienter	88	12	83
	Udenamtspatienter	86	14	96
Alder	0-18 år	80	20	10
	19-39 år	93	7	30
	40-59 år	85	15	78
	60-69 år	83	17	41
	70-79 år	100	0	15
	80 år eller mere	100	0	5
Modersmål	Dansk	87	13	175
	Ikke dansk	100	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	8	145
	Pårørende	60	40	25
Afsnit	Afsnit NSA5 og NSA6	89	11	149
	Afsnit NIA1 og NIA2	81	19	31
Diagnose	Ryg cervikale (1)	80	20	15
	Ryg lumbale (2)	87	13	23
	Hoved (3)	88	12	118
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Afdeling NK	87	13	180



## **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 udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

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 fejl oplysninger i kommentarerne.



**Kommentarer til**  
**Afsnit NSA5 og NSA6**





**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*Sendt hjem 2 timer efter.*

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



*Jeg havde en god kommunikation med personalet.*

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



*Blev indkaldt en søndag eftermiddag for blodprøver, og så skulle de ingen have???*

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



*Ventetiden var meget lang.*

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



*Personalet gav sig god tid, så man på intet tidspunkt følte, at man bare var et journalnummer.*

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



*Venligt og imødekommende.*

Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                                      Diagnose: Hoved (3)



*Det gik for stærkt. Personalet hørte ikke, hvad jeg sagde - bl.a. med noget beroligende - hvorfor undersøgelsen blev en meget dårlig oplevelse. Alt blev ikke undersøgt.*

Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Hoved (3)



*Jeg var ikke tryk ved lægen, der undersøgte mig, og derfor synes jeg, det var ubehageligt. Sygeplejersken var fantastisk sød og rar.*

Respondentens svar: Både og  
 Alder: 0-18 år                              Hvordan: Akut                                      Diagnose: Ryg lumbale (2)









*For lang ventetid før personalet kom, ca. 2 timer.*

Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Hoved (3)



*Meget tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ja  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Hoved (3)

-  *Blev informeret af alle involverede vedrørende operationen - hvilket bevirkede at jeg ikke var nervøs, til trods for det var første operation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Manglende info om simple ting, f.eks. hvor bad og toilet kunne findes.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Alle var hjælpsomme, flinke og rare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Det var rigtig godt. Jeg blev hurtigt kontaktet og fik en god snak, hun var rigtig god til at lytte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *I orden, helt fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Måtte vente på operation i tre dage, tre dage med faste og angst.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *De havde ikke tid, da jeg kom kl. otte. Ventede i to timer. De timer kunne jeg godt have brugt derhjemme.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Var i respirator.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Søde, venlige og imødekommende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg havde en aftale en bestemt tid på den ene afdeling, men blev sendt til en anden afdeling med længere ventetid grundet en akut patient.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Der blev taget godt hånd om både mig og min familie.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)



*Intet at klage over.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Kom på 5.sal og sygeplejersken kom med en forkert journal. Skulle op på 6., selvom der stod 5. på indlæggesseddel.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)





*Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)



*Lægerne fandt ikke årsagen til min sygdom, det gjorde man først 14 dage senere på udenamtssygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Meget tilfreds. Fantastisk god behandling af alle jeg havde med at gøre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*De var alle klar over, at jeg havde mange smerter og de forventede ikke mere af mig end jeg kunne klare.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg lumbale (2)



*Utilfreds med at blive flyttet til andet sygehus efter to døgn - for hurtigt - ovenpå operation - hjernesvulst - kræft.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Man føler sig ikke blot som endnu en i rækken.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Første gang var jeg akut indlagt, pga. en aneurisme i mit hoved. Anden gang var jeg til undersøgelse. Informationen var ok, personalet var venligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Efter hjemsendelsen er kontakten med lægen for langsom. Lægen er ikke til at træffe og ventetiden før han ringer tilbage er for lang.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Det var ikke den korrekte medicin jeg modtog de første par døgn, dette betød at jeg fik krampeanfald.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Kun indlagt til undersøgelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*De gør jo det de skal. Jeg kunne godt bruge flere oplysninger om min misdannelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Ja, så langt, så godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Behandlet her i 90-91 og det var samme læge som opererede mig igen - hurra.*











Respondentens svar: Ja










Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)











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

-  *Ikke tilfreds med opvågningen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Sagde noget og skrev noget andet til min læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Virkede uinteresseret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Han kom kun på operationsdagen og ved udskrivelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Både før og efter operationen blev man godt informeret af kirurgen, der også svarede på spørgsmål fra mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Kommunikationen var utilfredsstillende, måske p.g.a. udlændingestatus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Samtalen med kirurgen inden operationen foregik i venteværelset. Der sad fem andre patienter! Utilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Jeg vil sige, at jeg følte mig som et nummer i rækken. Lægen, som undersøgte mig, stillede kun rutinespørgsmål. Sygeplejerskerne er mere med én psykisk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *God forklaring om grundlaget for operationens nødvendighed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Blev godt informeret vedrørende narkose og operation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)

-  *Da operationen var vellykket, mente de at tiden ville arbejde for mig, men de havde travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Men desværre kun lægerne. Hvis jeg havde ondt, sagde personalet bare at 'det får man ikke af denne operation'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg talte med den læge, der skulle operere mig, der var en god kontakt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *NN er efter min mening en fantastisk dygtig læge. Jeg føler, jeg har fået svar på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Alle var rare og venlige og de var eksperter indenfor deres område.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Mødte ingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Lægen gav grundig information om undersøgelse, bedøvelse og evt. operation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Kunne ikke tale.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Kan jeg ikke huske, der er jo så mange indtryk, maskiner, skærme, så man bliver en smule overvældet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Kendte lægen fra tidligere og snakkede kun med ham.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



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

-  *Ikke ved opvågningen. Ellers er afdelingen meget flink og hjælpsom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der har været en enkel person, som jeg ikke har været tilfreds med under alle mine indlæggelser.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, fra sygeplejerskerne. Aldrig har jeg mødt så venlige og hjælpsomme mennesker.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Ja, men man skal faktisk være god til at skære igennem, og det er ikke alle, der har kræfterne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg havde en dejlig sygeplejerske på intensiv afdeling, der var meget menneskelig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Det var forvirrende, ingen gav hinanden besked.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Alle var meget behjælpelige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *De var alle meget forstående og gode til at lytte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Meget søde og rare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *De havde faktisk glemt mig, da jeg lå i et undersøgelsesværelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Jeg er sikker på, at jeg kunne få lov at snakke med personalet og særlig støtte, hvis det var nødvendigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*De lyttede til mig og fik mig til at føle mig velkommen og hjemme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Absolut flinke og meget lyttende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg havde min mor med. Det er svært at være 17 år, let handicappet og på en voksenafdeling.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

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

-  *For lang ventetid på indlæggelse og for lang ventetid på prøvesvar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ikke af lægerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Uoplyst
-  *De hjalp med alt, da jeg intet kunne selv. Jeg er dem dybt taknemmelig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Fortræffeligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *Yderst tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Resten af stuen bliver unødigt vækket kl. fem pga. min vandladning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Et døgn på intensiv afdeling som jeg aldrig vil glemme. Personalet larmede meget, både morgen og aften. Der burde være totalt ro på sådan en afdeling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Meget omhyggelig og venlig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *Man kunne se på personalet, at situationerne kunne være hektiske og stressede og dog var de professionelle til arbejdet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *Boede på patienthotellet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Helt bestemt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*For dårligt opsyn under opvågning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Ja, i særdeleshed af en elev, har aldrig før oplevet en person med så stor patientopmærksomhed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Mor tog sig af mig, hun er hurtig til at læse mig, derfor fungerer vi to godt sammen.*










Respondentens svar: Både og












Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)





Diagnose: Hoved (3)


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

-  *Har glemt mig et par gange.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Heller ikke rart, når man har tillid til dén læge, man har haft, og man har fået at vide, at det er ham, der skal operere, og når man så bliver indlagt, er det en helt anden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Alt var ok, indtil operationen blev aflyst en time inden, den skulle være foretaget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Dårlig kommunikation imellem læge og plejepersonale.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Jeg skulle gå med et korset i 4 uger, men det blev til 13 uger. Det ødelagde julen og hele julemåneden.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *For lang ventetid - 2½ måneder. Samtale med læge i venteværelset. Ingen undersøgelse inden operation. Sendt hjem uden operation. Opereret 3 dage efter. Opereret uden grund - var blevet rask i ventetiden.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Sygehuspersonalet var imødekommende, venligt, forstående, omsorgsfuldt og respektfuldt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Cd-rommen fra udenamtssygehus kunne ikke åbnes. Havde forventet at man havde set denne før undersøgelsen. Fik dog besked få dage senere, da man havde fået billeder fra scanningen på udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg følte, at alt var godt tilrettelagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)

-  *Ved første indlæggelse blev jeg sendt hjem uden operation grundet for mange akutte patienter. Jeg havde ventet længe på operation og på ambulatoriet. Ved første besøg svigtede systemet. Der skete først noget begge gange efter kontakt til patientvejleder.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Kan ikke udtale mig om dette, da senere behandling ikke er påbegyndt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *En planlagt scanning blev udskudt en dag, til gengæld hurtig med MR-scanning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *Ikke mellem sygehusene, altså Århus og Randers i dette tilfælde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *Pga. gentagne udsættelser af operationen, gik der næsten 24 timer uden mad og drikke - fik dog drop efter ca. 14 timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *Føler det er for ofte, at jeg skal rykke for yderligere undersøgelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der var ingen rød tråd, men det så ud til at det gik godt. Det var lidt svært at kunne komme til at snakke med den ansvarlige læge pga. travlhed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *God kontakt til pårørende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *Flot - med den 'røde tråd'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Ja, selvom der blev en ventetid på 1 1/4 time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Ekspertisen skinner igennem - meget professionelt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)


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

-  *Jeg ville gerne have haft at vide, hvor lang tid, det tog.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Nej, ikke hos udlændingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Da der indtraf problemer, manglede der ordentlig information fra personalet. Dette hjalp, da lægen kom dagen efter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Det hele gik meget stærkt. Jeg blev indlagt om eftermiddagen og opereret om aftenen, så jeg følte, at det gik for stærkt og fik stort set ingen information.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Mine ulidelige smerter fandtes der ingen løsning på.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Helt i top.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Læge og sygeplejerske var meget åbne omkring min sygdom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg kunne godt have tænkt mig en bedre beskrivelse af operationen bagefter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Patienten husker intet før operationen. De pårørende fik informationen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Ja, det er helt fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)

 *Vidste ikke jeg skulle ligge et døgn på intensiv afdeling. Fik heller ikke at vide før jeg blev udskrevet, at jeg skulle tage medicin i tre måneder.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)

 *Fik at vide, at jeg altid kunne ringe, hvis der var noget jeg var i tvivl om.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)

 *Kunne ikke få lov til at tale med den læge der opererede mig grundet travlhed.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)

 *Til pårørende.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)

 *Har et hav af spørgsmål, der giver mig søvnproblemer - arbejder nat.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)

 *Mor gjorde, så jeg kunne blive frisk.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)


 *Jeg havde fået at vide, at jeg ville komme på medicinsk med det samme og få undersøgt om min operation var gået godt. Pludselig blev jeg udskrevet og får først svar mange måneder efter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



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


 *Der var mange forskellige læger, som talte med mig. Jeg vil sige, at man ikke kan nøjes med kun at læse min journal - man skal også tale, før man bedømmer noget.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg lumbale (2)


 *Mine to læger var bare rigtig gode til at berolige mig og være der for mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

 *Jeg husker ikke, der var så mange forskellige jeg var i kontakt med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

 *Talte kun med neurologisk sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *God intern kommunikation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

 *For det meste.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

 *Mor fik god vejledning og behagelig hjælp.*

Respondentens svar: Både og







Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

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

-  *Dårlige toilet- og badeforhold, dårlige senge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Bare der er rent, så er jeg udmærket tilfreds, og det var der...men koldt!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der er jo noget aktivitet med den lange vandring til toilet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *I tilfælde af længere indlæggelse vil jeg mene, at opholdsstuen ligner et venteværelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Meget dårlige senge og sengetøj. For få toiletter og koldt vand.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Badet var mere et roderum.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *For få toiletter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Toiletforholdene er dårlige.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Man kunne godt ønske, at der var toilet og bad på hver stue. Det ønskes lige så meget for personalets skyld! Lettere for alle.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Dejligt med enestue og eget bad og toilet. Det var rart ikke at skulle dele med andre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)

-  *Toiletforhold meget dårlige. Stort set ingen patienter på dén afdeling kan bevæge sig uden store smerter, og så er der MEGET langt til toilet og bad.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Meget larm.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Der måtte ikke ryges, det er for dårligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Måtte ud på gangen for at komme i bad og på toilet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Hvad kan man forlange skulle være bedre?*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *For dårlige badeforhold.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Alt var pænt og rent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Minus med bad og toilet på gangen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Toilet og bad i forhal eller på anden afdeling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Lå på en undersøgelsesstue alene sammen med to uredte senge, meget trist. Bad og toilet et stykke fra afdelingen, hvor ambulante sad og kunne glo på en.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Mangler en god opholdsstue uden store vinduer ud til gangen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Inventaret er ikke det nyeste nye. Om lokalerne er store nok - ja og nej.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Badeværelser uhumske hver gang, vinduer kan ikke åbnes.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Stue og seng udmærket. Flot udsigt. Der var lidt langt til bad og toilet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Lang afstand fra sengestue til toilet på intensiv.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Adskillelsen mellem sengene var under al kritik.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Bad og toilet på gangen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Ja, to-mandsstue.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Bruser dårlig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Der mangler toiletter på afdelingen og i det hele taget et rygerum.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)























*Meget lidt plads - 4.sengs stue - syge voksne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)

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

-  *Jeg kunne vælge imellem at komme hjem eller blive overført til mit hjemamts sygehus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Jeg blev udskrevet med meget, meget forfærdelige smerter dagen efter operationen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Det var et rent smertehelvede at komme hjem. ALT for tidligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Jeg blev ikke 'jaget ud', men et døgn mere havde været godt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Blev returneret til hjemamts sygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *Et par dage efter operationen ville jeg gerne hjem, men jeg blev, til lægerne foreslog hjemsendelse. Og det var alt for tidligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Ønskede selv at komme hurtigt hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Det følte jeg, at jeg fik lov til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Hoved (3)
-  *Dog overført til udenamtssygehus til nogle dages pleje.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Blev overflyttet til udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)

-  *Var inden indlæggelse informeret om indlæggelsens varighed, hvis jeg var ældre eller aleneboende ville indlæggelsestiden være for kort.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Fire dage er for kort tid til så stor en operation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *De sagde, at jeg først skulle tage hjem, når jeg var klar. Jeg bad selv om udskrivelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Jeg har ingen idé om det, da jeg var uden kontakt med virkeligheden i hele indlæggelsesperioden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Overført tilbage til udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Overført til udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Udskrevet til andet sygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Så vidt jeg husker, blev jeg tilbudt at blive overflyttet til udenamtssygehus, hvis jeg havde behovet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Nu ville jeg så hurtigt som muligt hjem, men hvem vil ikke det?*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Overført til udenamtssygehus med 39,5 i feber og lungebetændelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Det er man jo nødt til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Blev overført til Hammel neurocenter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg sov sidste nat på patienthotellet med mor - for hun kunne passe mig - ellers svært mellem syge voksne og lidt plads.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

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

-  *Skulle scannes efter operationen, fordi de ikke kunne finde prolaps. Måtte vente 14 dage.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Jeg blev udskrevet til lokalt sygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Blev ikke informeret om, at jeg skulle kontakte en fysioterapeut.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *En læge, jeg aldrig havde set før, fortalte mig pludselig, at jeg skulle hjem, så mine sting blev fjernet. Det gik MEGET for stærkt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Måtte selv finde den rette diagnose på internettet, da jeg kom hjem. Senere konstateret korrekt på anden afdeling på Århus Kommunehospital.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Genoptræningsprogram for ryg efter prolapsoperationen kunne godt specificeres mere med dato for hvornår øvelserne kan påbegyndes.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Jeg ved ikke hvad jeg må i øjeblikket, alt er usikkert.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Min mand fik besked, så det var ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Ville gerne have haft en beskrivelse af selve indgrebet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *F.eks. har jeg anmodet en sygeplejerske om at få smertestillende med hjem, men hun kom aldrig med pillerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst





*Der var problemer med medicineringen. Jeg fik noget medicin, som jeg ikke skulle have.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Blev udskrevet kl. 22.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg kom til Hammel til yderligere træning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Overlægen og mor havde forklaret mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg fik taget noget muskel ud ved operation - jeg ville gerne have haft at vide, hvor lang tid der gik, før benet var normalt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**



*Fik INGEN information og støtte.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Ingen kontakt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Ingen informationer overhovedet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Jeg er sikker på, at der ikke var nogen problemer der.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Kunne være svært at få konkret information.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Der har ikke været behov.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Ifølge egen læge kan det være vanskeligt at få neurlogernes opmærksomhed, og det er vanskeligt at henvise til afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Egen læge måtte rykke for oplysninger vedrørende den behandling, jeg har gennemgået.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Dårlig opfølgning efter operation og hjemsendelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Egen læge har stadig ikke modtaget papirer fra afdelingen. Var til kontrol på rygambulatoriet, og de har ikke modtaget de sidste papirer fra scanning og journal.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Ja, efter forundersøgelsen. Ingen oplysninger til egen læge efter operation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Henvist fra speciallæge - for lang ventetid.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Har ikke været nødvendigt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Der gik tre uger før min læge fik udskrivningspapirer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Ikke tilfredsstillende mellem udenamtssygehus og ÅKH.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Først lang ventetid til indlæggelse. Udsættelse med kort varsel.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)



*Der er ikke nogen kontinuitet, hvad er planen - ingen ved det.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Ved ikke om der har været kontakt, udover henvisning fra Skejby.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

Diagnose: Hoved (3)



*Det er jeg ikke klar over, da jeg ikke rigtigt har været hos min læge inden.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Ingen kontakt - udover journalfornyelse.*

Respondentens svar: Både og

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

Diagnose: Hoved (3)



*Henvist fra andet hospital.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

Diagnose: Hoved (3)



*Da jeg er henne ved min egen læge for at få taget sting, havde han ikke hørt noget fra jer om at jeg havde været indlagt, havde ikke fået papirer tilsendt osv.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Har der været nogen?*

Respondentens svar: Ja

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

Diagnose: Hoved (3)



*Har ikke kontakt til egen læge netop nu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Der gik et godt stykke tid, før min egen læge fik besked.*

Respondentens svar: Både og

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

Diagnose: Hoved (3)



*Det er min speciallæge på andet sygehus som har kontakt.*

Respondentens svar: Ja

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

Diagnose: Hoved (3)

Spørgsmål: 23

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



Jeg skal gøre opmærksom på, at jeg ikke har været indlagt i dén periode, som brevet angiver, men jeg vil gerne give min version af mit forløb på Århus Kommunehospital i håb om, at det kan gøres bedre for andre.

Jeg har siden 1991, hvor man fandt ud af, at jeg havde en godartet svulst i hjernen, været i kontakt med Neurokirurgisk Afdeling. Jeg går til kontrol på Medicinsk Afdeling hver 6. måned og til MR-scanninger hvert 2. år. I 1997 er min svulst vokset, og man vælger at operere, hvilket forløber planmæssigt. Derefter fortsætter kontrol på Medicinsk Afdeling og MR-scanninger planmæssigt.

I 2005 kan man se på billederne fra MR-scanningen, at svulsten er vokset, og jeg bliver informeret om, at der skal gøres noget, men at man er nødt til at lave en øjenundersøgelse, hvilket min øjenlæge får fremskyndet og får lavet en undersøgelse den samme måned. Jeg bliver herefter indkaldt til samtale på Neurokirurgisk Afdeling 2 måneder senere. Her deltager min læge fra Medicinsk Afdeling, NN1, og fra Neurokirurgisk, læge NN2, som siger, at sidstnævnte kan operere mig. Jeg siger, at hvis det kan vente yderligere 2 måneder uden risiko, vil jeg gerne det. Det siger de begge ok til.

Jeg bliver indkaldt til indlæggelse 2 måneder senere og skal opereres dagen efter. På indlæggelsesdagen var jeg til blodprøvetagning om morgenen og derefter til samtale med en sygeplejerske omkring indlæggelsen og operationen dagen efter. Her får vi at vide, at det ikke er læge NN2, der skal operere mig, men derimod læge NN3. Senere på dagen kommer narkoselægen og snakker med mig.

På operationsdagen får jeg at vide, at jeg skal opereres som nr. to, hvilket vil sige midt på formiddagen. Da klokken bliver 11.15, spørger jeg, om der ikke snart skal ske noget. Klokken 11.30 kommer læge NN3 og siger, at han har set billederne fra MR-scanningen, og at svulsten er for stor til at komme ud igennem næsen. Så han vil ikke operere, men siger, at jeg i stedet skal i strålebehandling og derfor godt kan tage hjem, og at jeg vil få brev i den følgende uge om det videre forløb.

Jeg forstår ikke: Hvorfor har man ikke set på billederne siden de blev taget? Der er jo ikke taget nye billeder. Hvorfor skal en anden læge operere? Hvis læge NN2 havde været på vagt, havde han så opereret? Sidder svulsten som sidst, jeg blev opereret?

2 uger efter bliver jeg indkaldt til et informationsmøde på stråleafdelingen, men brevet er udformet, så det henvender sig til kræftpatienter, og jeg kan ikke forstå, at jeg lige pludselig skulle have fået kræft. Jeg ringer til stråleafdelingen og spørger, om det er et standardbrev, som de sender ud til alle, men det svar jeg får, er meget tvetydigt, idet hun ikke vil udelukke, at det kan være kræft. Dette gentager sig efter samtale med to andre sygeplejersker. Herefter taler jeg med læge NN2's sekretær, som lover, at han vil ringe tilbage. Han ringer først dagen efter - det var lange 24 timer.

Dét, jeg kunne ønske i denne sag, var bedre information, og at læge NN2 og læge NN3 sammen havde set på billederne fra 3 måneder forinden, og så kunne jeg måske allerede dér være kommet igang med strålebehandling, og min familie og jeg kunne være skånet for mange spekulationer og bekymringer. Århus Sygehus kunne også have sparet indlæggelsen - vi ved jo alle, at det er dyrt at ligge på sygehuset.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst



*Fordi jeg blev behandlet godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*Jeg følte mig meget tryk og fik en god behandling af alle på afdelingen. Jeg vil give NN fem stjerner for hans operation af mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Vældig flinkt plejepersonale. Dygtig kirurg, der vidste, hvad han talte om og var meget informativ. Manglende kommunikation afdelingerne imellem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Venligt, hjælpsomt personale, men nye ansigter hele tiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Et venligt og kompetent personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*På trods af, at jeg har savnet en smule info om symptomer og håndtering af disse, samt en enkelt oplevelse med manglende engagement i alternative, forebyggende behandlingsmuligheder, har afdelingen givet professionel behandling med et godt resultat.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*Lægerne er skyld i, at jeg ikke synes, at det var bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*Vi oplevede da mest godt, men nogle gange følte vi, at lægerne ikke snakkede ordentligt sammen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*Alle var venlige overfor mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Mit eneste klagepunkt: Da jeg var til rygtjek på Rheumatologisk, havde lægen dér ikke modtaget min journal, så han vidste intet om min historie.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*Fordi jeg var tilfreds med personalet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Personalet på afdelingen var rigtig sødt. Man følte, at de vidste, hvad de talte om. Informationen var rigtig god.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Fordi jeg følte mig godt behandlet på trods af et par kiksere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Jeg fik ikke behandlingen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Harde indtryk af et både opmærksomt og fagligt dygtigt personale, hvilket gjorde én tryk ved den behandling, man skulle igennem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Jeg har været tilfreds med den behandling, jeg har fået. Tilrettelagt professionelt og udført professionelt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Operationen blev aflyst netop som portøren skulle til at køre mig derop.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)



*Jeg fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Ryg lumbale (2)



*Hele forløbet har været optimalt. Menneskeligt, fagligt, omsorgsgivende. Hele personalet har udvist dette.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg lumbale (2)



*God pleje og dygtig læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)



*God tid og behandling af personalet.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



-  *Jeg fik den information, jeg havde brug for. Alt forløb planmæssigt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Jeg blev behandlet så godt, som jeg kunne ønske.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Tilfreds med kirurgens erfaring og dygtighed, men vedkommende virkede stresset. Sygeplejerskerne var behagelige og støttende. Ventetiden var uacceptabelt lang. For dårlig information afdelingerne imellem og dårlig kontakt til egen læge.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *God behandling og omsorg. Især fra operationslægen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *I havde fået fem stjerner, hvis stuerne ikke var så fyldte. Afdelingen trænger til fornyelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *På intensivafdelingen var personalet enestående, synes jeg.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Blev indkaldt tidligt mandag, men der skete ikke noget. Ventede i en time, og fik en seng. Sidst på dagen blev jeg sendt hjem. Ny tid om onsdagen.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Den varme mad om aftenen var veltilberedt, men desværre kold hver dag. Lægens informationer inden indlæggelsen var fantastisk gode, så jeg følte mig tryk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Ved min anden indlæggelse havde jeg talt meget med én læge, men så blev det en anden læge, der skulle operere. Derfor følte jeg mig meget utryk og blev ked af det. Selvfølgelig forstår jeg situationen - at der opstår noget akut, men det er ikke rart at opleve.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg synes, at afdelingen har behandlet både min sygdom og mig selv yderst professionelt. Megen venlighed, opmærksomhed og interesse fra personalets side. Stor tak til NN for hans menneskelige indsigt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)

 *Sygeplejerskerne laver et stort arbejde og får én til at føle sig godt tilpas. Lægerne har derimod ingen sans for patienter. Jeg blev chokeret over, at man blot bliver betegnet som et nummer i rækken. Deres handlinger har været svære at sluge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg lumbale (2)


 *Alt var godt. Stille og roligt. God kontakt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg lumbale (2)

 *Superprofessionelle. Dårlige toilet- og badeforhold. Når man har store smerter ved akut indlæggelse, håber man bare på en lille bedring, før man udskrives igen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg lumbale (2)


 *Fordi det er et behageligt, når nu det skal være.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *Jeg følte at jeg var på hotel.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *Omhyggeligt plejepersonale og meget kompetent team til undersøgelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *Godt personale, venlig og imødekommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg cervikale (1)


 *Fordi det er min oplevelse af afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)


 *Samme læge fra først til sidst inkl. operation: subduralt hæmatom. Tryghed ved bedøvelse under operation. Fyldig information om fremtiden efter operation. Skrivelse tilsendt om operationsforløb.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *Fordi personalet var der, når jeg havde behov for hjælp.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)











 *Bryder mig ikke om at være på NSA5, har altid bedst kunnet lide at være på NSA6.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

-  *Flinkt og rart personale. Lægen gav sig tid og svarede på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Fordi jeg var tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg følte mig hele tiden i gode hænder.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)
-  *Jeg vakler mellem 4 og 5 stjerner. Jeg synes det meste var rigtig godt, måske er fire på en stue for mange, to er bedst. Personale er meget kompetent.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *For en god, hurtig og kvalificeret behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Fordi operationen lykkedes, samt pga. plejepersonalet. Særlig stor effektivitet på operationsafdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Plejepersonalet var enestående. På en af stuerne var der for meget fjernsynsstøj.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg syntes, at man var lang tid om at finde ud af, hvad jeg havde af smerter. Jeg blev altid tilbudt pamol, mon de er gratis for hospitalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg lumbale (2)
-  *Godt modtaget, god pleje, god information vedrørende operationen og efterbehandling, god mad.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Positivt at det var samme læge, der lavede forundersøgelse, operation og efterfølgende orientering, det giver tryghed og tillid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ryg cervikale (1)


 *I det store og hele gik det godt, men fire dage er alt for kort. Selve afdelingen fungerede fint, fin dialog mellem læge og sygepersonalet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg lumbale (2)


 *Var glad for at være der.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)


 *Alle på afdelingen var fantastisk søde og var gode til at lytte og give omsorg. Selvom de til tider havde travlt, følte jeg ikke på noget tidspunkt, at de lyttede eller hjalp mindre.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Ryg lumbale (2)


 *Var utrolig godt tilfreds, gode sygeplejersker og personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)


 *Godt forløb, for alt passede. Godt lægearbejde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

 *Trods beskedne forhold i gamle og udtjente afsnit. Venligt og positivt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)

 *Jeg og mine pårørende fik en god information.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

 *Ud fra hvad min familie har oplevet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)


 *Jeg fik en meget fin behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *Glemsomt personale. Rod i medicinering. Det var ikke godt. NN er et fantastisk menneske og kirurg.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)


 *Dårlige toilet/badeforhold.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg lumbale (2)

 *Fordi afdelingen fungerer ok, operation osv. ok, men for hurtigt videre til nyt sygehus og ikke tilfredsstillende med kontakten/den røde tråd ved de utallige flytninger mellem sygehusene.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

 *Fordi personalet var flinke og snakkede godt med mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)


 *Godt tilfreds med alt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *Jeg har været yderst tilfreds, men de datoer for indlæggelse I angiver i brevet er ikke korrekte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

 *Vi føler, at I har tjek på det hele.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *Personalet ydede en udsøgt service med den tid de havde til rådighed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)


 *Alle er meget flinke og ligetil.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *Der bliver fortalt hele tiden om hvad der sker og god information efter operationen, god atmosfære på operationsstuen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)


 *De er utroligt søde og man får en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)










 *Jeg syntes, at informationen og forholdene har været helt i top.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hoved (3)

-  *På intensiv kan man ikke få mad, der er larm og uro omkring dig. Jeg sov ikke hele natten, selvom jeg havde fået en sovepille. NSA5 er en dårlig afdeling mht. stuer, bad og toilet. Dejlige læger som kendte mig, og som var utroligt gode til at berolige mig. De kom tit og så til mig. Sendte aldrig en læge jeg ikke kendte. Var der begge, både før, under og efter operationen, det var bare rigtig godt. Dem kan I være stolte af.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg fik en kompetent og venlig behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Mangler i høj grad kontakten mellem afdeling og pårørende, da jeg i perioder ikke selv har været i stand til at modtage informationerne. Dette er for mig et vigtigt punkt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Et godt personale!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Vedrørende spørgsmål 25: fik udleveret kort på kontaktperson, men kom aldrig i forbindelse med personen, har prøvet 3-4 gange over flere dage - inden indlæggelse, uden resultat.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Det har været et godt forløb. Et godt personale. Maden var der ikke så meget at råbe hurra for.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Tilfreds med behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Fordi det virkelig har været fint i forhold til tidligere indlæggelse på andet sygehus.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Imødekommende og venligt personale. Man føler sig ikke til besvær eller som endnu et nummer i rækken af patienter.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)

-  *Jeg blev skuffet over at udenamtssygehus har ordineret mig den forkerte medicin i henhold til informationer fra Århus, hvilket resulterede i tre tilbagefald. Jeg fik indtryk af at kommunikationen er for dårlig mellem udenamtssygehus og Århus.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Generelt venligt personale. Sørg for bedre rengøring på badeværelse. Ofte mangler toiletpapir, vaskeklude, håndklæder osv. Er man ikke syg, kan man blive det.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Min mand siger: antal stjerner fortjent, fik god behandling, god forplejning, venlige læger og plejepersonale. Da min mand er lettere 'sprogdelement' udfylder jeg - hans kone - skemaet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg føler mig godt tilpas. Blev meget fint informeret. Lægen tegnede mit tilfælde, det blev meget let at forstå. Evt. ris: badeværelse og toilet langt fra stue og en del patienter om det, men svært at ændre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Særdeles god information af sygeplejerske NN. Fantastisk operation af NN - operation af to anorismer. God professionel information af røntgenlæge NN og god hjælp af sekretær NN.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Overordnet set var indlæggelsen behagelig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *De tre stjerner skyldes udelukkende det dårlige opsyn under opvågning.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Dygtige, men alt for meget virkede tilfældigt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Meget engageret personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Søde mennesker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)



*Det bør i selv finde ud af internt.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Lægen meget dygtig. Er parkinsonpatient. Plejepersonalet svigtede totalt - blev dehydreret, afkræftet, undermedicineret og uden opsyn.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg var overordnet tilfreds med indlæggelsen. Pga. tidspres mht. personale mener jeg ikke at forløbet var enestående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*De var både søde og hjælpsomme, man havde brug for det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Venlige og kompetente læger og plejepersonale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg personligt kan ikke huske noget, men min mand er godt tilfreds, han synes det er gået godt med god information og støtte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Da jeg synes afdeling og læger fungerer godt og virkelig yder for patienterne. God omgangstone mellem læger, personale og patienter. Man føler sig tryk, både som patient og pårørende, hvilket har haft meget stor betydning for operationen. Tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Fordi personalet udførte deres arbejde. Jeg fik svar på det jeg spurgte om. Hospitalet er uvant for mig, så det er svært at vurdere - indlagt første gang på 30 år.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Grunden til at jeg ikke gav fem stjerner: kontakten mellem mine pårørende og plejepersonale har ikke været helt tilfredsstillende. Dele af plejepersonalet havde fastlåste forestillinger, om hvordan de forskellige etniske minoriteter opfører sig på sygehuset, hvilket tydeligt kom til udtryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)





*Forskellige venner og bekendte har givet meget forskellige meninger tilkende om hospitalet/personale, sommetider til det helt uacceptable. Det føles som om jeg har været heldig. Den smule kontakt jeg iøvrigt har haft med ÅU har været lige så god som den her omtalte.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Fordi jeg blev godt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg var godt tilfreds med personalet og afdelingen, plejen osv. Så ros til jer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Flinke læger og personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg er blevet super behandlet og læger og plejepersonale skal have alt den ros man kan give. Det er kun toilet og badeforhold der trækker den en stjerne ned - og så mangler der rygerum.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Fantastisk planlægning. Professionelt udført. God udredning. Lidt plads. Venligt plejepersonale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg er godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Personalet var i top - men jeg ville gerne have haft mere information om tiden efter operationen - når man kom hjem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)








Diagnose: Hoved (3)



**Kommentarer til**  
**Afsnit NIA1 og NIA2**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Jeg synes, at alt gik godt. Der blev taget godt imod én.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Super service og kontrol.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Der var stor forvirring dén dag, jeg blev indlagt. Vi sad på modtagelsesstuen i flere timer uden nogen information.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Det er ikke alle, der er lige venlige overfor pårørende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg var bevidstløs.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Rigtig dejlig, som altid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Var overrasket over et helt fantastisk personale, der tænkte på hele min persons velbefindende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)

Spørgsmål: 10

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



*Blev flyttet fra afdelingen uden at få tjekket dræn i hjernen. Det viste sig senere at være stoppet til. Efter operation - retur til afdelingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Sikkert, hurtigt og yderst kompetent.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

Spørgsmål: 11

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



*Jeg blev efter 1-2 dage overført til en anden afdeling, da det ikke var så alvorligt.  
Lægerne lyttede, og jeg blev scannet med det samme. Så FLOT!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Alle var meget opmærksomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

Spørgsmål: 12

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



*Personalet fulgte mig med forståelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Ikke al personale.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)



Spørgsmål: 13

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



*Har aldrig fået så god behandling før.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

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



*Lægerne talte godt sammen i forhold til tidligere operationer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Min undersøgelse var noget rigtig rod. For mange fejl.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*I gjorde utrolig meget for at hjælpe på alle måder. Tak.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hoved (3)



*For meget ventetid, der godt kunne undværes engang imellem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Alt gik meget stærkt - hurtigt ind og hurtigt hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

Spørgsmål: 15

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



*Jeg mener ikke, at jeg fik at vide, hvad der var galt, jeg var blevet overført til en anden afdeling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Men det gjorde mine forældre.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

Spørgsmål: 16

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



*Lægerne sagde noget forskelligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)

Spørgsmål: 17

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



*Der var for mange på stuen og for meget uro. Der var kun gardiner imellem patienterne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Lidt for tæt på andre patienter.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

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


 *Unøvendigt flyttet til sygehus i hjemkommunen i 4 dage inden endnu en flytning til Hammel Neurocenter. Flytningen var ikke til gavn for patienten, der, efter en alvorlig blødning i hjernen, befandt sig i en forvirringstilstand. Flytningen var meget stressende for patienten og for mig, idet patienten blev flyttet til et sygehus uden speciale i hjernesygdomme. Det var nødvendigt, at jeg overvågede medicineringen, da den var vigtig og ikke altid blev givet rigtigt. Det var også for dårligt, at jeg blev ringet op 30 minutter inden patienten blev flyttet, selvom det var besluttet flere timer før. Jeg forsøgte at forhindre flytningen - bl.a. med ovenstående argumenter, men desværre uden held. Ifølge lægen, var der plads på en almindelig sengeafdeling på Kommunehospitalet, så hvis afdelingen skulle have gjort det optimale, skulle patienten have haft lov til at blive. Jeg spørger stadig mig selv: 'hvorfor?'*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)


 *Blev overført til Hammel Neurocenter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

 *Havde et andet valg.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)

Spørgsmål: 19

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



*Overført fra andet sygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Havde ikke behov. Ingen diagnose.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Manglende information om det videre forløb efter udskrivelsen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)

Spørgsmål: 20

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**



*De ringede ikke til mine pårørende efter operationen, som aftalt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved (3)



*Det blev ikke fortalt, at min mand havde ringet flere gange.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



Spørgsmål: 21

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**



*NN blev indlagt på en helligdag, og derfor havde egen læge lukket. Der var ingen oplysninger om medicin, behandling, o.s.v.*









Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

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

-  *Da jeg var i koma under hele opholdet, til jeg blev overført til et udenamtsligt sygehus, er jeg desværre ikke i stand til at svare på alle spørgsmål. Har efterfølgende været i kontakt med NN og hans sekretær, og disse kontakter har været meget positive. Derfor fem stjerner.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Særdeles god behandling af dygtige og kompetente læger og sygeplejersker, og man føler sig tryk og i gode hænder. Eneste minus kan være, at når man er hurtigt hjemme, har man et ekstra behov for at have en læge på sygehuset, som man kan kontakte.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Var meget tilfreds med behandlingen, og at der altid var tid til oplysning om ens tilstand. Mange tak for en god og helbredende behandling.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Fordi personalet var dygtigt til at lytte til os og den viden, vi har som forældre. Vi kunne komme med idéer og erfaringer, der kunne hjælpe vores datter. Personalet har godt styr på, hvad der skal ske, og hvordan det udføres.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg synes alt i alt, at det var en god oplevelse, men jeg var temmelig skræmt af en læge, som blev ved med at lave undersøgelsen forkert og derefter tilkaldte en anden læge. Det var virkelig grimt.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Afdelingen får kun fire stjerner, da man ikke havde nogen informationer om patienten, selvom personnummeret blev oplyst. Det betød, at der skulle gå 24 timer, før patienten kunne opereres. Det kunne have kostet hende livet.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *Jeg var tryk og blev taget godt imod. Jeg blev taget alvorligt. P.g.a. lokaleforholdene sætter jeg ikke kryds ved 'enestående'.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)
-  *God pleje og forplejning. Man får lov at vælge, lige hvad man ønsker sig. Det er rigtig dejligt.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved (3)



*Fik den behandling, jeg skulle have.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Det kunne være rart med adskilte rum, da lyde fra andre patienter og alle maskinerne virker meget forstyrrende. Opholdsrum for pårørende er meget dårlige. I meget kritiske tilfælde burde der være mulighed for overnatning på samme stue som patienten. Mulighed for mad på afdelingen til pårørende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Dårligt:*

*Ikke alle sygeplejersker har forståelse for, at forældre vil være hos deres barn.*

*Godt:*

*Har en god kontaktlæge, der vil lytte. De få, forstående sygeplejersker.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Fordi I altid har gjort, hvad der er muligt for at redde et liv. Tak til jer alle.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hoved (3)



*Fordi vi er meget trygge der, hvilket skyldes personalet - deres viden og forståelse. Vi føler, at de også er interesserede udenfor sygehuset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Jeg lå i en morfingøs og respirator. Husket intet. Min bror, som har udfyldt skemaet, sad hos mig det meste af tiden. Han var duperet over standarden. Efter 15 dage blev jeg overført til et udenamtsligt hospitals intensivafdeling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Det er tydeligt, at alle tager situationen meget alvorligt, og at alle vil gøre deres yderste for patienten - også som menneske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)



*Hovedparten af personalet er virkelig egnet. Få er meget dårlige. De praktiske forhold er dårlige.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ryg cervikale (1)



*Behandlingen virkede. Et professionelt indtryk, men ressourcerne virkede for knappe, for mange patienter på stuen (for tæt, uro, intimiderende). Forhastet udskrivning, for få respiratorer i udvalg, men topmotiveret personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved (3)

