

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Neurokirurgisk Afdeling NK
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	185
Besvarelser fra afdelingens patienter:	114
Afdelingens svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

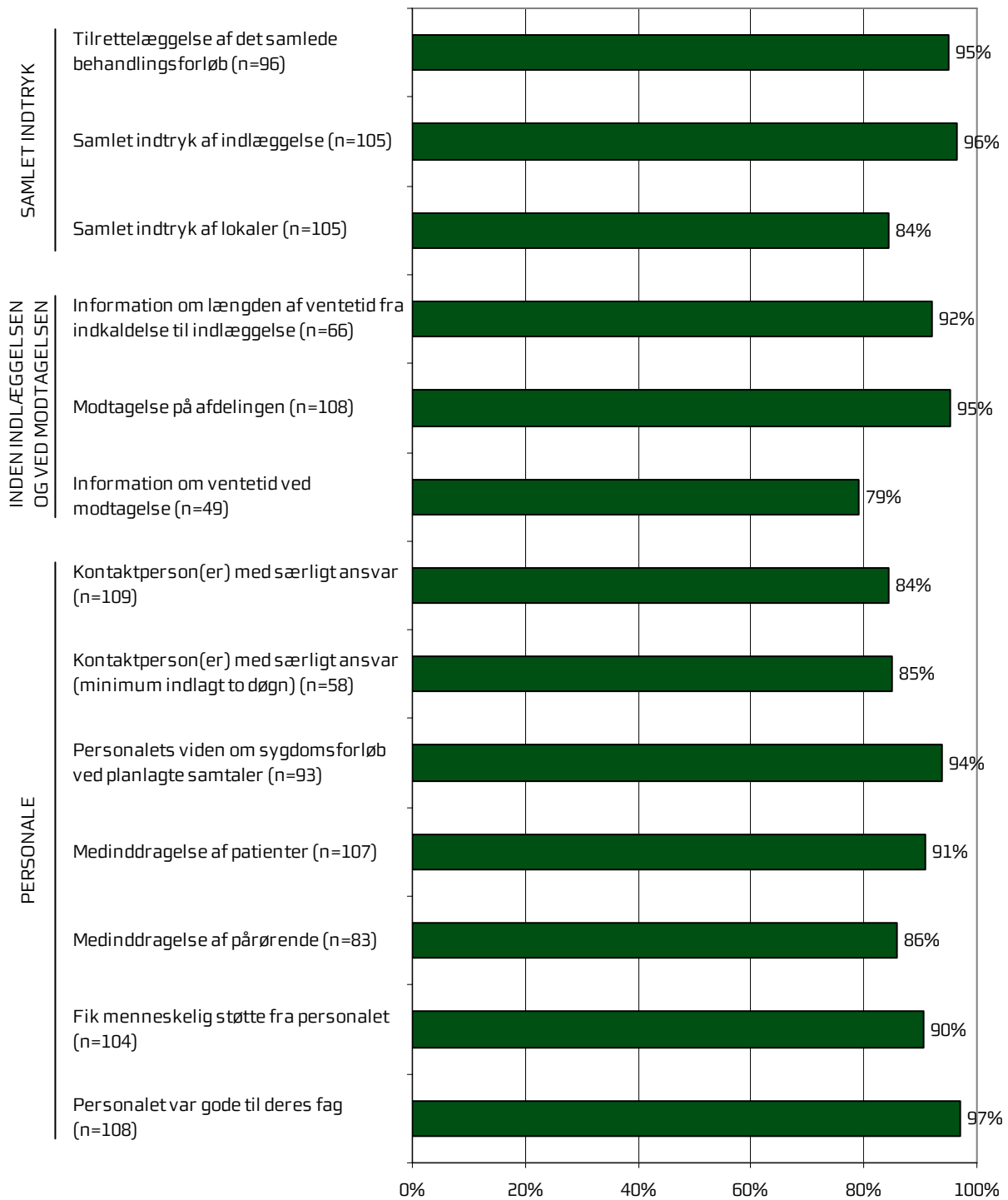
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

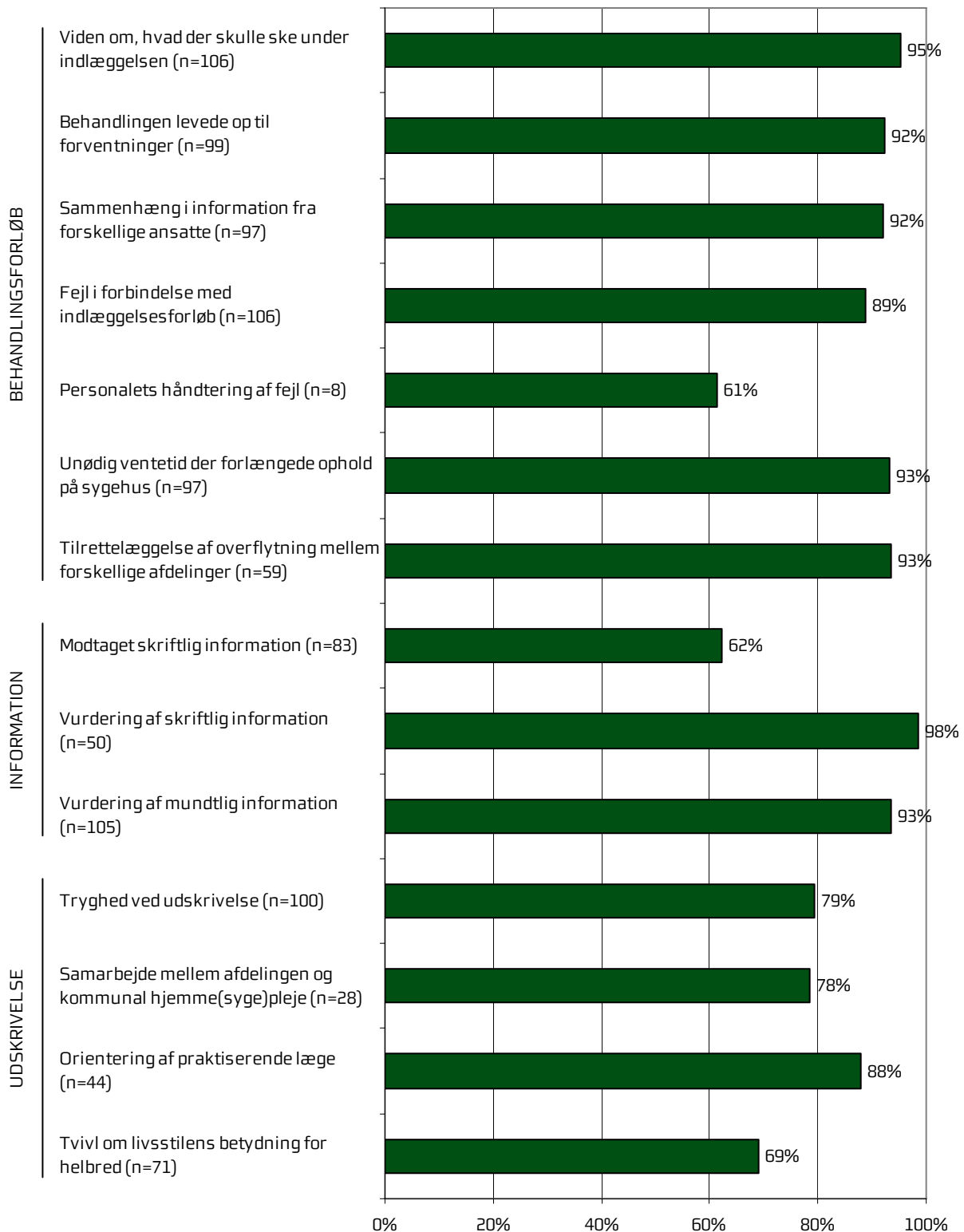
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Neurokirurgisk Afdeling NK

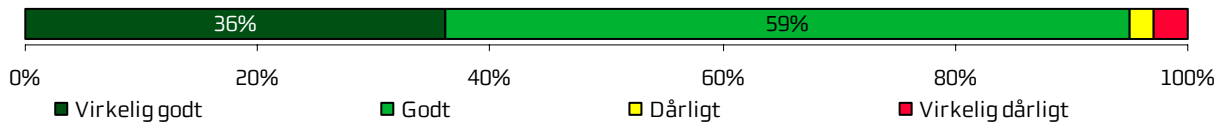
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

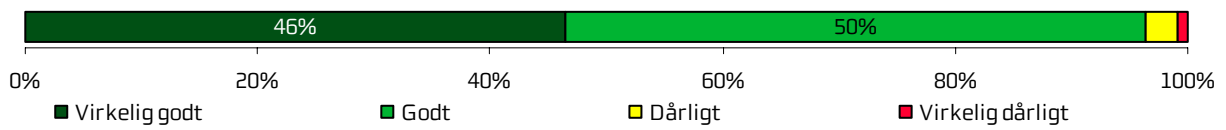
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

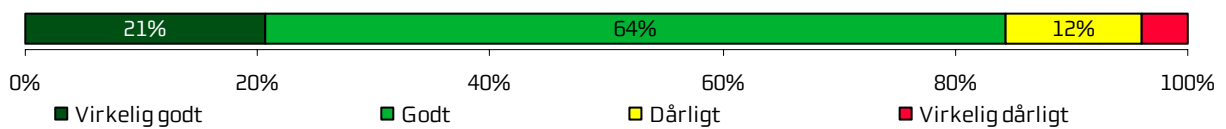
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=96)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=105)



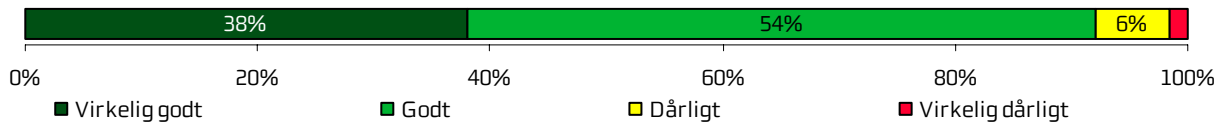
Samlet indtryk af lokaler (n=105)



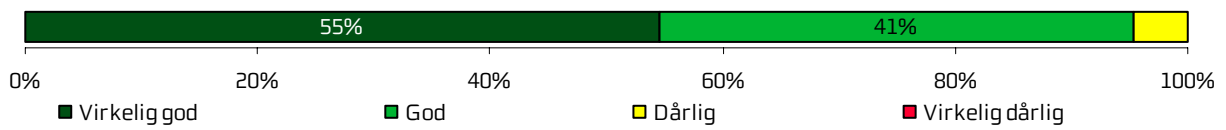
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	90 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		96 %	95 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		84 %	77 %	97 % *	74 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

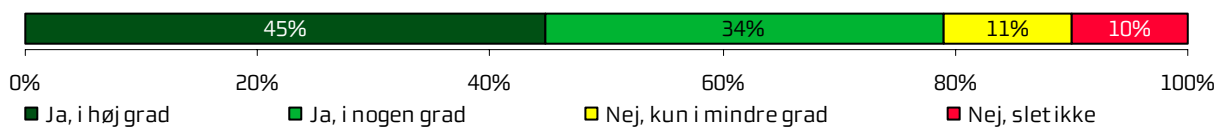
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=66)



Modtagelse på afdelingen (n=108)



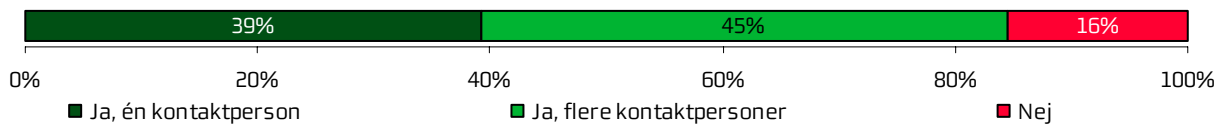
Information om ventetid ved modtagelse (n=49)



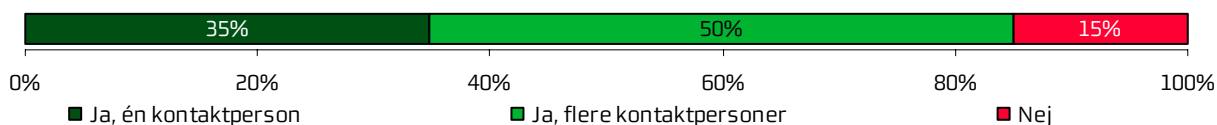
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		92 %	-	100 %	87 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		95 %	88 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		79 %	69 %	87 %	65 %	75 %

Personale

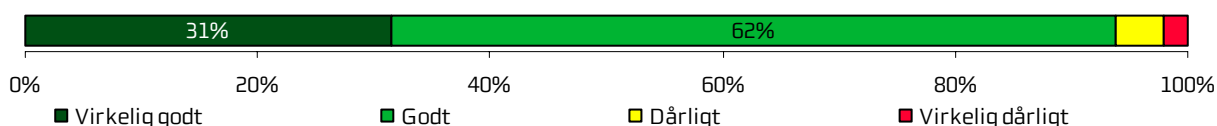
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=109)



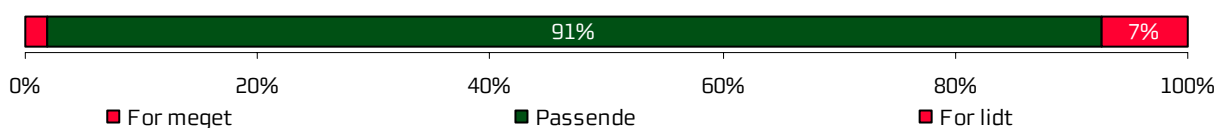
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=58)



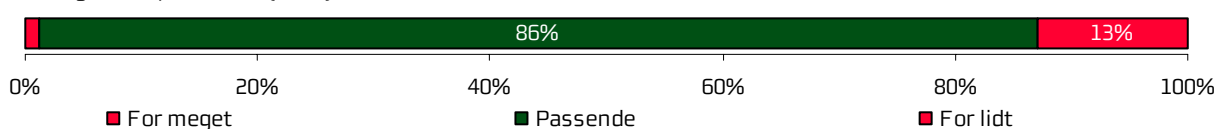
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=93)



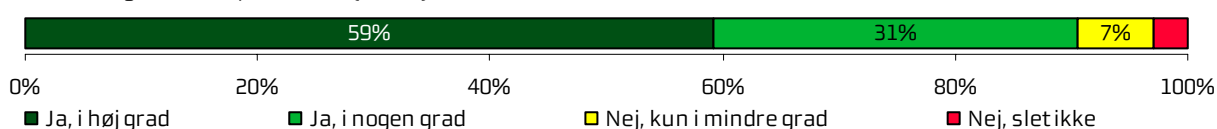
Medinddragelse af patienter (n=107)



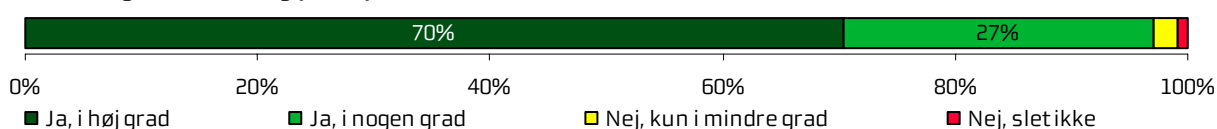
Medinddragelse af pårørende (n=83)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=104)



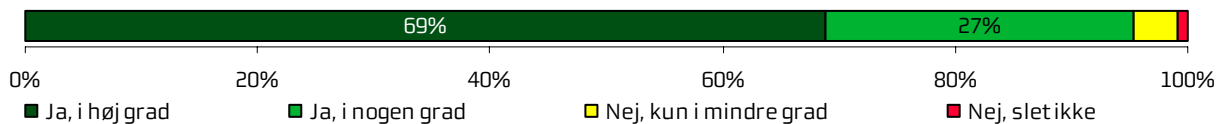
Personalet var gode til deres fag (n=108)



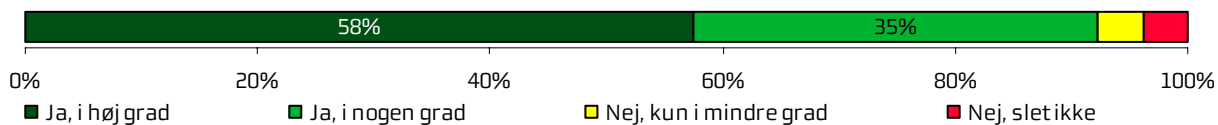
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		84 %	86 %	92 % *	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		85 %	-	93 %	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	90 %	97 %	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	89 %	98 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	90 %	95 % *	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		90 %	94 %	98 % *	87 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

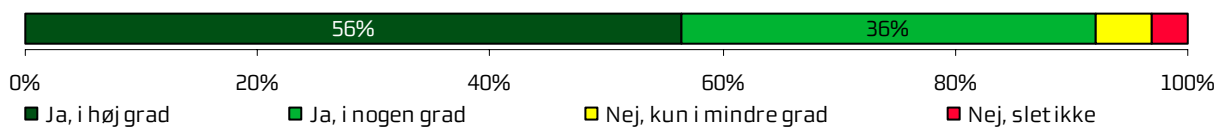
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=106)



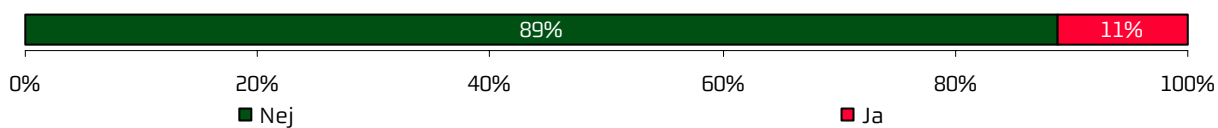
Behandlingen levede op til forventninger (n=99)



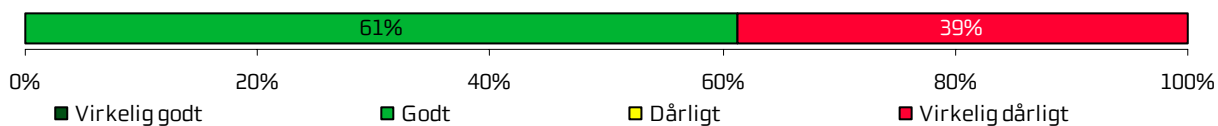
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=97)



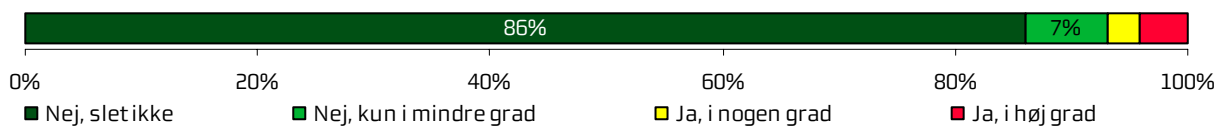
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=106)



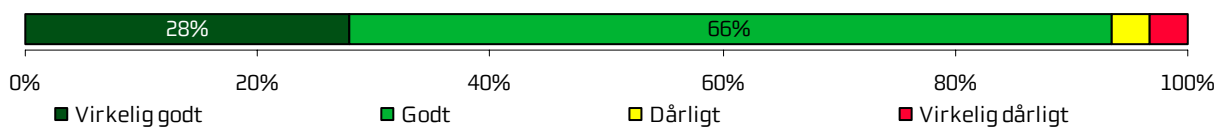
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=97)



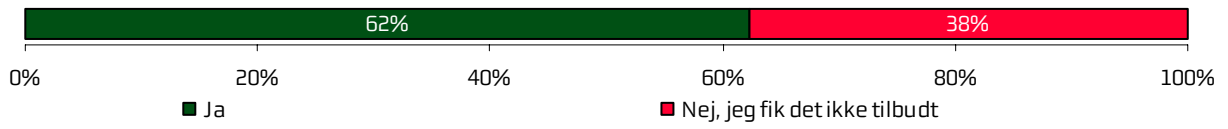
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=59)



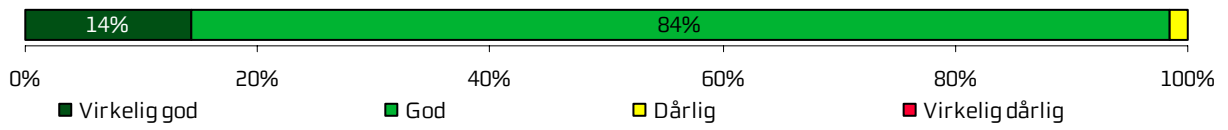
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		95 %	96 %	97 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	85 %	95 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	94 %	98 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	96 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		61 %	-	91 %	50 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		93 %	90 %	93 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

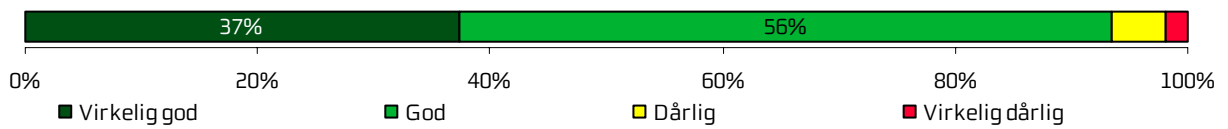
Modtaget skriftlig information (n=83)



Vurdering af skriftlig information (n=50)



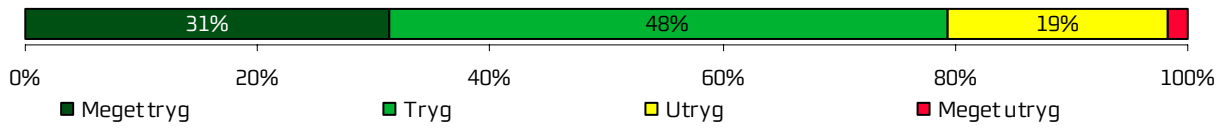
Vurdering af mundtlig information (n=105)



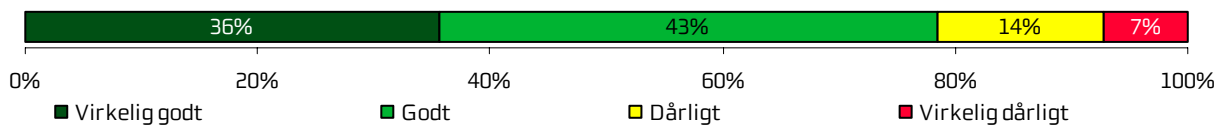
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		62 %	-	82 % *	52 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	98 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		93 %	96 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

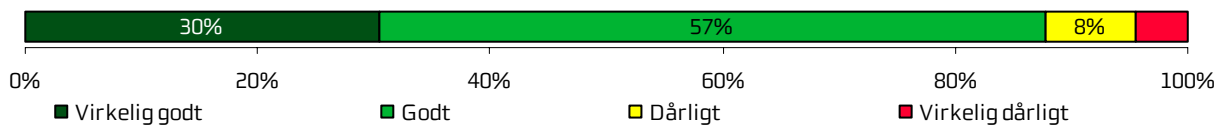
Tryghed ved udskrivelse (n=100)



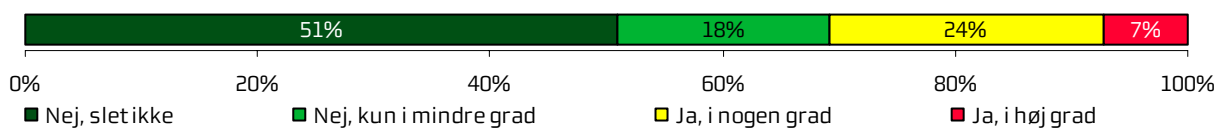
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=44)



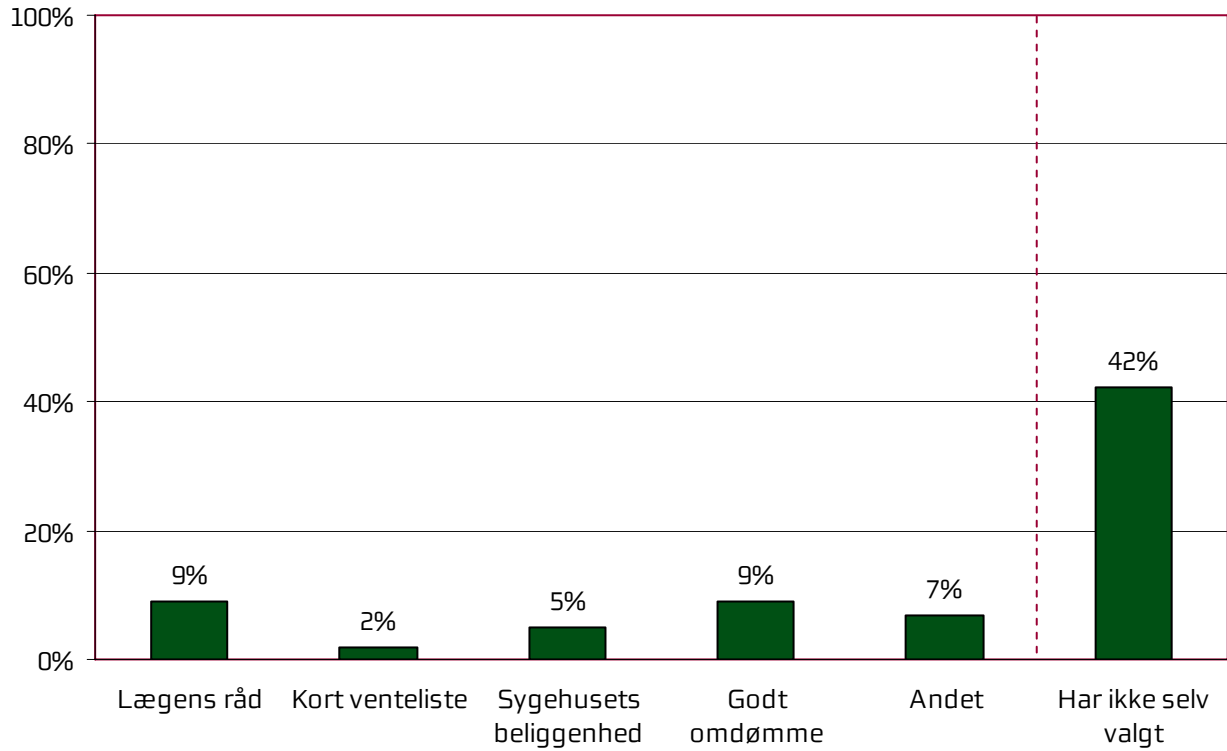
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=71)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		79 %	84 %	97 % *	84 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		78 %	73 %	97 %	78 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	82 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	71 %	81 % *	64 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på
<<Afdeling>>
på <<Sygehus>>**

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
31. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

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

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	62%	100%
Køn		
Mand	54%	50%
Kvinde	46%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	8%	9%
20-39 år	10%	16%
40-59 år	39%	39%
60-79 år	36%	31%
80- år	7%	5%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		114		100%
Køn				
Mand		61		54%
Kvinde		53		46%
Aldersgruppe				
0-19 år		9		8%
20-39 år		11		10%
40-59 år		45		39%
60-79 år		41		36%
80- år		8		7%
Skema udfyldt af				
Patienten		86		80%
Pårørende		22		20%
Modersmål				
Dansk		108		99%
Ikke dansk		1		1%
Indlæggelsesform				
Akut		41		36%
Planlagt		73		64%
Afsnit				
Afsnit NIA1 og NIA2		7		6%
Afsnit NSA5		27		24%
Afsnit NSA6		59		52%
Neurokirurgisk Afdeling NK		6		5%
Patienthotel NK		5		4%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		10		9%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	59	2	3	96	12
Køn						
Mand	34	58	4	4	55	5
Kvinde	39	59	0	2	41	7
Aldersgruppe						
0-19 år	62	29	0	9	9	0
20-39 år	31	59	0	10	10	1
40-59 år	24	69	5	2	39	4
60-79 år	43	57	0	0	33	5
80- år	42	58	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	35	60	1	4	75	8
Pårørende	39	55	6	0	16	3
Modersmål						
Dansk	37	58	2	3	93	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	47	7	4	28	9
Planlagt	34	64	0	3	68	3
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	4	0
Afsnit NSA5	32	64	4	0	25	2
Afsnit NSA6	43	52	2	2	46	10
Neurokirurgisk Afdeling NK	83	17	0	0	6	0
Patienthotel NK	0	80	0	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	0	10	10	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	50	3	1	105
Køn					
Mand	50	47	2	2	60
Kvinde	41	54	4	0	45
Aldersgruppe					
0-19 år	74	17	0	9	9
20-39 år	38	36	27	0	11
40-59 år	41	59	0	0	42
60-79 år	50	50	0	0	36
80- år	30	70	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	45	50	4	1	81
Pårørende	54	46	0	0	19
Modersmål					
Dansk	48	49	3	1	102
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	41	51	8	0	36
Planlagt	49	49	0	1	69
Afsnit					
Afsnit NIA1 og NIA2	20	60	20	0	5
Afsnit NSA5	41	59	0	0	27
Afsnit NSA6	49	47	4	0	53
Neurokirurgisk Afdeling NK	100	0	0	0	6
Patienthotel NK	40	40	0	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	0	9

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	64	12	4	105
Køn					
Mand	24	65	7	4	59
Kvinde	17	61	18	5	46
Aldersgruppe					
0-19 år	37	50	12	0	9
20-39 år	28	53	18	0	11
40-59 år	16	69	7	8	43
60-79 år	19	64	15	3	36
80- år	17	66	17	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	20	67	11	3	82
Pårørende	31	52	12	6	18
Modersmål					
Dansk	20	63	12	4	102
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	14	74	5	6	36
Planlagt	24	58	15	3	69
Afsnit					
Afsnit NIA1 og NIA2	20	80	0	0	5
Afsnit NSA5	11	59	19	11	27
Afsnit NSA6	21	68	9	2	53
Neurokirurgisk Afdeling NK	50	33	17	0	6
Patienthotel NK	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	0	9

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	38	54	6	2	66	1	44
Køn							
Mand	42	53	5	0	39	1	20
Kvinde	33	55	8	4	27	0	24
Aldersgruppe							
0-19 år	78	22	0	0	5	0	3
20-39 år	-	-	-	-	4	0	7
40-59 år	26	70	4	0	27	1	15
60-79 år	35	50	11	4	28	0	13
80- år	-	-	-	-	2	0	6
Skema udfyldt af							
Patienten	36	54	8	2	55	1	28
Pårørende	38	62	0	0	6	0	15
Modersmål							
Dansk	38	53	7	2	63	1	41
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	41
Planlagt	38	54	6	2	66	1	3
Afsnit							
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	0	0	7
Afsnit NSA5	20	60	15	5	20	0	6
Afsnit NSA6	45	52	3	0	31	1	26
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	-	3	0	2
Patienthotel NK	60	40	0	0	5	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	41	5	0	108
Køn					
Mand	57	38	5	0	61
Kvinde	51	45	4	0	47
Aldersgruppe					
0-19 år	62	29	9	0	9
20-39 år	54	28	17	0	11
40-59 år	44	50	5	0	43
60-79 år	63	37	0	0	37
80- år	62	38	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	56	38	6	0	84
Pårørende	52	48	0	0	19
Modersmål					
Dansk	56	39	5	0	104
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	52	43	5	0	36
Planlagt	56	40	4	0	72
Afsnit					
Afsnit NIA1 og NIA2	20	60	20	0	5
Afsnit NSA5	60	32	8	0	25
Afsnit NSA6	51	47	2	0	57
Neurokirurgisk Afdeling NK	83	17	0	0	6
Patienthotel NK	60	20	20	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	34	11	10	49	3
Køn						
Mand	49	30	10	12	33	0
Kvinde	37	44	13	6	16	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	50	28	9	12	24	0
60-79 år	44	36	14	6	16	3
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	28	14	13	39	1
Pårørende	39	61	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	45	34	11	10	47	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	38	22	10	10	2
Planlagt	48	33	8	10	39	1
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	2	1
Afsnit NSA5	36	29	36	0	14	0
Afsnit NSA6	52	24	0	24	21	2
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	-	2	0
Patienthotel NK	40	60	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	45	16	109
Køn				
Mand	43	45	12	60
Kvinde	34	45	21	49
Aldersgruppe				
0-19 år	28	61	10	8
20-39 år	19	62	18	11
40-59 år	42	46	12	44
60-79 år	49	31	20	39
80- år	12	73	15	7
Skema udfyldt af				
Patienten	42	42	16	83
Pårørende	36	56	9	20
Modersmål				
Dansk	40	45	15	105
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	26	56	18	39
Planlagt	47	39	14	70
Afsnit				
Afsnit NIA1 og NIA2	17	50	33	6
Afsnit NSA5	41	41	19	27
Afsnit NSA6	38	46	16	56
Neurokirurgisk Afdeling NK	40	60	0	5
Patienthotel NK	40	40	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	10

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	35	50	15	58
Køn				
Mand	46	43	11	33
Kvinde	20	61	20	25
Aldersgruppe				
0-19 år	43	57	0	5
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	35	51	14	22
60-79 år	39	40	21	23
80- år	0	80	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	36	48	16	38
Pårørende	33	56	11	16
Modersmål				
Dansk	35	49	15	57
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	19	66	15	26
Planlagt	47	38	15	32
Afsnit				
Afsnit NIA1 og NIA2	20	40	40	5
Afsnit NSA5	40	50	10	10
Afsnit NSA6	31	53	17	36
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	4
Patienthotel NK	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	62	4	2	93	16
Køn						
Mand	29	65	2	3	56	4
Kvinde	35	58	8	0	37	12
Aldersgruppe						
0-19 år	57	33	0	10	8	0
20-39 år	30	40	20	10	10	1
40-59 år	19	76	5	0	37	5
60-79 år	39	61	0	0	31	10
80- år	30	70	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	4	3	73	10
Pårørende	39	61	0	0	15	5
Modersmål						
Dansk	31	62	4	2	90	15
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	56	3	4	26	12
Planlagt	29	65	4	1	67	4
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	20	60	20	0	5	1
Afsnit NSA5	24	67	10	0	21	5
Afsnit NSA6	33	65	0	2	49	8
Neurokirurgisk Afdeling NK	80	20	0	0	5	0
Patienthotel NK	40	40	0	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	0	8	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	91	7	107
Køn				
Mand	0	97	3	59
Kvinde	4	83	12	48
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	8
20-39 år	0	73	27	11
40-59 år	2	86	12	44
60-79 år	3	97	0	37
80- år	0	100	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	8	84
Pårørende	0	100	0	17
Modersmål				
Dansk	2	91	7	103
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	86	14	36
Planlagt	3	93	4	71
Afsnit				
Afsnit NIA1 og NIA2	0	80	20	5
Afsnit NSA5	4	92	4	26
Afsnit NSA6	2	88	11	56
Neurokirurgisk Afdeling NK	0	100	0	5
Patienthotel NK	0	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	10

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	86	13	83	27
Køn					
Mand	0	92	8	49	12
Kvinde	3	77	20	34	15
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	8	1
20-39 år	0	78	22	9	2
40-59 år	0	78	22	31	12
60-79 år	4	89	8	28	12
80- år	0	100	0	7	0
Skema udfyldt af					
Patienten	2	80	18	60	24
Pårørende	0	100	0	19	1
Modersmål					
Dansk	1	85	13	80	26
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	86	14	29	9
Planlagt	2	86	12	54	18
Afsnit					
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	4	1
Afsnit NSA5	5	74	21	19	8
Afsnit NSA6	0	88	12	42	15
Neurokirurgisk Afdeling NK	0	100	0	6	0
Patienthotel NK	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	8	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	31	7	3	104	9
Køn						
Mand	61	36	4	0	58	3
Kvinde	57	25	11	7	46	6
Aldersgruppe						
0-19 år	78	22	0	0	8	1
20-39 år	51	19	19	10	10	1
40-59 år	58	29	7	5	41	3
60-79 år	54	40	6	0	37	4
80- år	75	25	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	30	9	2	81	5
Pårørende	64	36	0	0	18	3
Modersmål						
Dansk	59	32	7	3	100	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	29	6	6	33	7
Planlagt	59	32	7	1	71	2
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	20	60	20	0	5	1
Afsnit NSA5	46	38	13	4	24	3
Afsnit NSA6	65	27	4	4	55	4
Neurokirurgisk Afdeling NK	83	17	0	0	6	0
Patienthotel NK	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	10	0	10	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	27	2	1	108	5
Køn						
Mand	69	27	2	2	60	1
Kvinde	72	26	2	0	48	4
Aldersgruppe						
0-19 år	74	17	0	9	9	0
20-39 år	56	44	0	0	11	0
40-59 år	74	21	5	0	41	3
60-79 år	67	33	0	0	39	2
80- år	88	12	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	30	1	1	84	2
Pårørende	84	16	0	0	19	2
Modersmål						
Dansk	69	28	2	1	104	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	35	0	0	35	5
Planlagt	73	23	3	1	73	0
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	40	60	0	0	5	1
Afsnit NSA5	58	33	8	0	24	3
Afsnit NSA6	78	22	0	0	58	1
Neurokirurgisk Afdeling NK	100	0	0	0	6	0
Patienthotel NK	80	0	0	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	27	4	1	106	5
Køn						
Mand	73	27	0	0	57	3
Kvinde	64	26	8	2	49	2
Aldersgruppe						
0-19 år	90	10	0	0	7	1
20-39 år	38	36	27	0	11	0
40-59 år	66	32	2	0	44	0
60-79 år	77	20	0	3	38	3
80- år	66	34	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	5	0	84	1
Pårørende	63	31	0	6	17	3
Modersmål						
Dansk	69	26	4	1	103	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	36	8	3	35	4
Planlagt	77	22	1	0	71	1
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	4	2
Afsnit NSA5	74	22	4	0	27	0
Afsnit NSA6	66	29	4	2	56	2
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	-	4	1
Patienthotel NK	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	10	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	35	4	4	99	12
Køn						
Mand	56	33	7	4	56	5
Kvinde	60	37	0	4	43	7
Aldersgruppe						
0-19 år	74	7	9	9	9	0
20-39 år	31	39	20	9	10	1
40-59 år	57	35	3	5	40	4
60-79 år	59	41	0	0	34	6
80- år	66	34	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	35	5	3	78	6
Pårørende	69	25	0	6	16	5
Modersmål						
Dansk	58	35	3	4	96	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	36	3	7	30	9
Planlagt	59	34	4	3	69	3
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	3	3
Afsnit NSA5	48	44	4	4	25	2
Afsnit NSA6	58	38	4	0	50	7
Neurokirurgisk Afdeling NK	100	0	0	0	6	0
Patienthotel NK	60	0	20	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	0	10	10	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	36	5	3	97	13
Køn						
Mand	54	39	5	2	56	4
Kvinde	60	31	4	5	41	9
Aldersgruppe						
0-19 år	78	22	0	0	8	1
20-39 år	51	8	21	19	10	1
40-59 år	49	44	7	0	40	4
60-79 år	59	38	0	3	34	5
80- år	60	40	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	58	31	7	4	74	9
Pårørende	54	46	0	0	18	3
Modersmål						
Dansk	56	36	5	3	94	12
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	31	10	6	32	7
Planlagt	58	38	3	2	65	6
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	40	40	0	20	5	1
Afsnit NSA5	45	45	5	5	22	4
Afsnit NSA6	60	33	6	2	52	5
Neurokirurgisk Afdeling NK	83	17	0	0	6	0
Patienthotel NK	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	106
Køn			
Mand	91	9	56
Kvinde	86	14	50
Aldersgruppe			
0-19 år	90	10	8
20-39 år	91	9	11
40-59 år	91	9	44
60-79 år	89	11	36
80- år	70	30	7
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	80
Pårørende	87	13	20
Modersmål			
Dansk	88	12	102
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	88	12	38
Planlagt	90	10	68
Afsnit			
Afsnit NIA1 og NIA2	83	17	6
Afsnit NSA5	88	12	25
Afsnit NSA6	89	11	54
Neurokirurgisk Afdeling NK	100	0	6
Patienthotel NK	80	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	10

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	61	0	39	8	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	1
Kvinde	-	-	-	-	4	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	1	2
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	0	50	0	50	6	2
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	0	61	0	39	8	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	2
Planlagt	0	40	0	60	5	1
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	0	1
Afsnit NSA5	-	-	-	-	2	0
Afsnit NSA6	-	-	-	-	4	2
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	-	0	0
Patienthotel NK	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	86	7	3	4	97	8
Køn						
Mand	86	7	2	5	54	4
Kvinde	86	7	4	3	43	4
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	6	2
20-39 år	83	7	0	9	11	0
40-59 år	80	10	4	5	41	0
60-79 år	92	6	3	0	35	4
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	86	8	3	4	75	5
Pårørende	90	0	5	6	17	2
Modersmål						
Dansk	86	7	3	4	94	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	9	8	9	34	3
Planlagt	93	6	0	2	63	5
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	80	0	20	0	5	1
Afsnit NSA5	92	4	0	4	24	2
Afsnit NSA6	82	10	2	6	49	4
Neurokirurgisk Afdeling NK	100	0	0	0	5	0
Patienthotel NK	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	10	10	0	10	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	66	3	3	59	8	34
Køn							
Mand	26	71	0	3	35	3	19
Kvinde	31	57	8	4	24	5	15
Aldersgruppe							
0-19 år	43	57	0	0	5	0	2
20-39 år	14	71	0	14	7	0	4
40-59 år	22	67	7	4	27	1	12
60-79 år	33	67	0	0	15	7	14
80- år	41	59	0	0	5	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	29	62	4	4	45	3	30
Pårørende	30	70	0	0	11	4	3
Modersmål							
Dansk	29	64	3	4	56	7	34
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	31	64	0	5	20	5	12
Planlagt	26	66	5	3	39	3	22
Afsnit							
Afsnit NIA1 og NIA2	20	80	0	0	5	1	0
Afsnit NSA5	27	64	9	0	11	2	12
Afsnit NSA6	27	67	0	7	30	4	17
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	-	4	0	0
Patienthotel NK	-	-	-	-	3	0	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6	1	3

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	14	6	38	83	22
Køn						
Mand	47	11	6	36	51	8
Kvinde	34	19	6	40	32	14
Aldersgruppe						
0-19 år	53	47	0	0	7	2
20-39 år	23	0	0	77	9	2
40-59 år	45	12	13	31	33	11
60-79 år	41	10	4	46	28	6
80- år	49	18	0	33	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	11	8	35	61	19
Pårørende	28	25	0	47	19	2
Modersmål						
Dansk	43	15	5	38	80	22
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	24	0	61	32	5
Planlagt	59	8	10	23	51	17
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	0	20	0	80	5	1
Afsnit NSA5	44	6	6	44	18	7
Afsnit NSA6	37	12	10	41	41	12
Neurokirurgisk Afdeling NK	40	60	0	0	5	1
Patienthotel NK	100	0	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	11	0	33	9	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	84	2	0	50	0
Køn						
Mand	20	80	0	0	32	0
Kvinde	4	91	4	0	18	0
Aldersgruppe						
0-19 år	16	75	9	0	7	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	8	92	0	0	22	0
60-79 år	27	73	0	0	15	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	85	0	0	39	0
Pårørende	13	80	8	0	9	0
Modersmål						
Dansk	15	83	2	0	48	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	93	7	0	11	0
Planlagt	18	82	0	0	39	0
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	1	0
Afsnit NSA5	22	78	0	0	9	0
Afsnit NSA6	13	88	0	0	24	0
Neurokirurgisk Afdeling NK	20	80	0	0	5	0
Patienthotel NK	0	100	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	56	5	2	105
Køn					
Mand	30	65	5	0	59
Kvinde	47	45	4	5	46
Aldersgruppe					
0-19 år	69	21	9	0	9
20-39 år	10	60	19	10	10
40-59 år	37	58	5	0	43
60-79 år	42	55	0	3	36
80- år	0	100	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	36	55	6	3	81
Pårørende	46	54	0	0	19
Modersmål					
Dansk	37	56	5	2	102
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	35	52	11	3	35
Planlagt	39	58	1	2	70
Afsnit					
Afsnit NIA1 og NIA2	33	50	17	0	6
Afsnit NSA5	32	64	0	4	25
Afsnit NSA6	36	57	6	2	53
Neurokirurgisk Afdeling NK	83	17	0	0	6
Patienthotel NK	40	40	20	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	10

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	48	19	2	100
Køn					
Mand	37	49	12	2	54
Kvinde	24	47	27	2	46
Aldersgruppe					
0-19 år	41	16	43	0	7
20-39 år	28	45	27	0	11
40-59 år	23	59	16	2	42
60-79 år	39	43	18	0	34
80- år	34	48	0	17	6
Skema udfyldt af					
Patienten	35	46	18	1	83
Pårørende	11	48	34	8	12
Modersmål					
Dansk	33	46	20	2	96
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	16	56	25	3	31
Planlagt	38	45	16	1	69
Afsnit					
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	2
Afsnit NSA5	27	58	15	0	26
Afsnit NSA6	36	47	15	2	53
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	-	4
Patienthotel NK	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	40	40	10	10

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	36	43	14	7	28	11	62
Køn							
Mand	40	40	15	5	20	6	30
Kvinde	26	49	13	12	8	5	32
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	7
20-39 år	-	-	-	-	2	0	9
40-59 år	41	28	10	21	10	6	27
60-79 år	36	45	19	0	11	4	18
80- år	-	-	-	-	4	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	36	43	12	8	25	6	49
Pårørende	-	-	-	-	2	4	10
Modersmål							
Dansk	37	41	15	8	27	10	60
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	4	4	26
Planlagt	37	42	13	8	24	7	36
Afsnit							
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	0	0	3
Afsnit NSA5	40	20	20	20	5	2	18
Afsnit NSA6	37	42	16	5	19	4	30
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	-	1	0	4
Patienthotel NK	-	-	-	-	2	1	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	4	5

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	57	8	4	44	59
Køn						
Mand	30	70	0	0	24	34
Kvinde	31	42	17	10	20	25
Aldersgruppe						
0-19 år	43	43	13	0	5	3
20-39 år	17	49	33	0	6	5
40-59 år	42	48	5	6	17	26
60-79 år	22	70	0	7	13	22
80- år	-	-	-	-	3	3
Skema udfyldt af						
Patienten	26	61	8	6	35	45
Pårørende	33	57	10	0	7	10
Modersmål						
Dansk	31	56	8	5	43	56
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	71	12	0	14	20
Planlagt	37	51	6	6	30	39
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	2	2
Afsnit NSA5	11	89	0	0	9	17
Afsnit NSA6	41	45	5	9	22	31
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	-	4	1
Patienthotel NK	-	-	-	-	3	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	6

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	18	24	7	71	34
Køn						
Mand	53	15	19	13	39	20
Kvinde	48	22	29	0	32	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	5
20-39 år	55	17	28	0	11	0
40-59 år	52	20	21	7	31	13
60-79 år	48	19	24	8	21	14
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	52	18	26	4	56	26
Pårørende	44	16	21	19	11	7
Modersmål						
Dansk	50	17	25	8	68	34
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	22	24	0	23	11
Planlagt	49	17	23	11	48	23
Afsnit						
Afsnit NIA1 og NIA2	-	-	-	-	2	2
Afsnit NSA5	32	26	37	5	19	7
Afsnit NSA6	57	17	20	6	35	19
Neurokirurgisk Afdeling NK	-	-	-	-	3	3
Patienthotel NK	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	0	13	8	2

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

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





ID	Kommentarer - Afsnit NIA1 og NIA2	Samlet indtryk
1	Slutbemærkning. Det har været en turbulent tid på godt og ondt. Den værste oplevelse, bortset fra selve sygdommen, opstår ved flytningen. Vi bliver indkaldt til møde, hvor lægen siger, at patientens tilstand gør, at patienten skal til scanning, vi spørger, hvad sagde scanningen, der blev foretaget for ca. en uge siden. Lægen svarede, at han ikke havde læst patientens journal!! Vi tænker vores og det gør vi stadig om sjuks, ligegyldighed og fråds i sparetider. Ærgerligt at et generelt godt indtryk af sektoren, skal ødelægges af en person.	Intet svar
2	Da min kone blev indlagt akut [], kan vi desværre ikke rigtig give nogle svar på denne undersøgelse.	Intet svar
3	Jeg blev udskrevet til ingenting. Når man oplever sådan en akut indlæggelse, har man brug for en ordentlig information/snak om det, der er sket. Blev udskrevet, "vi ved ikke, hvad der er sket med dig, tal med din læge". Det er rigtig grimt, når man har været så dårlig. "OBS, indlagt for mistanke om hjerneblødning". Blev udskrevet selvom jeg stadig havde det meget dårligt. :(Godt
4	Vi følte os altid velkomne på afdelingen. Alle var søde og forstående. Følte patienten var i de bedste hænder, og at alle læger var gode. Kunne godt have husket kontakt til den samme læge inden forløbet.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit NSA5	Samlet indtryk
2	Der burde være enkeltværelser til mennesker, som lige er opereret og virkelig syge. Specielt fandt jeg det provokerende at skulle dele toilet med andre, da jeg skulle have maven i gang efter operationen. Konsekvensen var total forstoppelse. Min krop kræver privatliv omkring toiletter, og jeg valgte ikke selv hospital.	Godt
4	Akut behandling.	Godt
6	Jeg har egentlig ikke noget graverende. Rigtig fin behandling hele vejen. Udskrivelsen: Jeg synes godt, jeg kunne have brugt 1-2 dage mere på hospitalet. En [operation] med svær [komplikation] efterfølgende kræver noget øvelse - i særdeleshed, når jeg bliver udskrevet til en 3. sals lejlighed. Der tales allerede om hjemsendelse, inden narkosen er helt ude af kroppen, hvilket stresser unødigt.	Virkelig godt
7	Rigtig godt, da jeg var til kontrol efter scanning/operation. Fik en rigtig god forklaring på operationens forløb, og hvad der var gjort. Er glad for, at jeg skal til kontrol om et halvt år.	Virkelig godt
10	Tilbud om fysioterapibehandling ved kommunen efter udskrivelsen.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit NSA6	Samlet indtryk
1	Personalet var kompetent og opmærksomme på min tilstand lige efter operationen. Hvis jeg skulle	Godt

ud af sengen, var de opmærksomme på, at jeg gik sikkert og fik god støtte, så længe det var nødvendigt.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | <p>2 Et generelt problem efter min opfattelse er, at der er alt for mange sygeplejersker som på et givet tidspunkt på døgnet/ugen har ansvaret for dig som patient. Man må igen og igen forklare alt fra begyndelsen. Det virker slet ikke som om, at der er nogen information fra den ene ansvarshavende til den anden. Derudover synes jeg, at både jeg og andre patienter på stuen alt for ofte hører: "Det har vi ikke tid til nu. Det må vente til senere. Det er ikke mit arbejdsområde. Kan det ikke vente. Vi har så travlt, vi har så travlt". Man føler sig meget uvelkommen og har bestemt ikke indtryk af, at personalet er der for patienternes skyld. Jeg savnede i allerhøjeste grad et personligt engagement fra det daglige personale, men det har de jo nok heller ikke tid til.</p> | Dårligt |
| ✎ | <p>3 Jeg er tidligere [for nogle år siden] blevet opereret af læge NN på Odense Universitetshospital. Den nye operation var en korrektion af den første reparation, og jeg ønskede at blive opereret af læge NN igen. Jeg har fuld forståelse for, at det kan være nødvendigt at tilse eller behandle eventuelle medpatienter om natten; men jeg kan ikke forstå, at hele stuen behøver at ligge badet i lys, mens det står på.</p> | Virkelig godt |
| ✎ | <p>4 For mig var det en oplevelse af de gode at blive opereret. En strålende behandling fra hele holdet. Det gør godt, når man ligger på en operationsstue. Tak til alle på afdelingen. En stor tak til NN.</p> | Virkelig godt |
| ✎ | <p>5 Jeg synes, at personalet og andre ansatte har taget sig pænt af mig. Jeg er kun glad og tilfreds.</p> | Virkelig godt |
| ✎ | <p>7 Jeg bor i Århus Kommune, og har været behandlet på Århus Sygehus flere gange og er stadig i behandling [].</p> | Virkelig godt |
| ✎ | <p>13 Jeg har fået en særdeles venlig og kompetent behandling af såvel læger som plejepersonale - og en hurtig behandling. Jeg er yderst tilfreds med forløbet af min indlæggelse.</p> | Virkelig godt |
| ✎ | <p>15 Toilet og badeforhold er på nogle afdelinger dårlige på grund af ælde, men andre stuer er okay. Et badeværelse glemte de ofte at fjerne en toiletforhøjner på og visse patienter røg på toilettet.</p> | Godt |
| ✎ | <p>20 Rigtig behagelig omgangstone.</p> | Godt |
| ✎ | <p>21 Patienten er ikke under operationen i stand til at vurdere behovet for sløvende medicin, men bør blot forud for indgrebet orienteres om, at dette er en nødvendig del af [] operation.</p> | Godt |
| ✎ | <p>22 Kunne måske sørge for et TV, der virker. Det, der var der, var ca. 100 år gammelt. Vil også gerne sige, at personalet var utroligt flinke og rare at snakke med.</p> | Godt |
| ✎ | <p>23 Et andet sygehus ville ikke behandle min skade/sygdom, derfor er jeg meget glad for behandlingen på Aarhus Sygehus.</p> | Virkelig godt |
| ✎ | <p>24 Fik en god behandling, og det er rart, at det er den samme læge, der igen foretog indgrebet, og også ham, jeg snakkede med efterfølgende og udskrev mig. Han kender mig efterhånden godt, og jeg ham, plus flere af de andre personaler.</p> | Godt |
| ✎ | <p>26 Det var en utrolig positiv oplevelse - midt i den alvorlige situation jeg var i - at være indlagt på NSA6. Personalet var altid venlige og hjælpsomme uanset tidspunkt på døgnet.</p> | Virkelig godt |
| ✎ | <p>29 Det var godt det hele, og jeg vil sige, personalet gør et meget godt stykke arbejde. De var der bare</p> | Godt |

Bilag 5

med det samme, hvis jeg kaldte. Men det, jeg savnede deroppe, var et fjernsyn ved hver seng, som man har næsten alle andre steder, og flere programmer, da man ikke kan se det, man var vant til at se, og man skulle se det, naboen ville se. Så tænk på det. God jul.

-  30 Det er for dårligt, at man efter tre dage efter operation skal overflyttes til et [andet sygehus], da man ikke føler, at de er klar til at tage imod en patient som mig. Ingen ro og ingen opmærksomhed. Dårlig oplevelse. Godt
-  32 Det, der har været hårdt ved min indlæggelse, har været, at jeg har haft rigtig meget hovedpine og har haft behov for ro og mørke. Det er svært at opnå på en 3-personersstue, hvor medpatienterne fejler noget andet og derfor gerne vil se fjernsyn, og som har gæster, der snakkede meget højt. Selvom de prøvede at tage hensyn, kunne jeg tydeligt mærke det på hovedpinen, når der var uro. En klage, som jeg gerne vil indgive, drejer sig om en nat, hvor der lå en dement dame på stuen sammen med mig og en anden patient med hovedpine efter []ulykke. Den demente dame var urolig og råbende. Når hun var værst, ringede vi i klokkesnoeren for at få personalet til at komme og tage sig af hende. "Hvad vil I have, vi skal gøre ved det?" var den besked, vi fik, og så gik de igen. To gange sad der én kortvarigt hos hende, men lige så snart hun gik, blev damen urolig igen. Så i stedet for måtte vi to andre hele natten ligge og råbe til hende om at lægge sig ned og være stille. Det var en meget lang og uudholdelig nat. Næste eftermiddag blev hun flyttet til enestue og fik fast vagt. Vi fik aldrig en undskyldning af natpersonalet. Godt
-  33 Lægerne skal lære at kommunikere mere med hinanden. Selvom der er ferie og sygdom, så skal der simpelthen være en plan B. Sygeplejerskerne og portørerne var meget søde og hjælpsomme, og det skal de have stor ros for. Virkelig dårligt
-  37 Sikre, at der automatisk blev fulgt op på tingene ved at indkalde til kontrol, da jeg var indlagt i to omgange [med fem måneders mellemrum] [to komplikationer]. Kun fordi jeg selv ringede blev jeg efter første operation indkaldt til kontrol. Godt




ID Kommentarer - Neurokirurgisk Afdeling NK




Samlet indtryk

-  2 Kan kun rose [de to afdelinger]. Bare så fin behandling. Tusind tak []. Virkelig godt

ID Kommentarer - Patienthotel NK

Samlet indtryk

















-  1 Narkoseholdet burde have sat sig bedre ind i indgrebet og/eller hvilke præparater, som patienten bruger. Virkelig dårligt
-  2 Afdelingen har arbejdet meget godt. PATIENTHOTEL: Personalet her var også meget dygtige og flinke, men selve hotellets service er langt under min forventning. Historie: Jeg var pålagt at tage en pårørende med, da jeg ikke måtte være alene. For det første syntes jeg, at det er dårligt at pårørende selv skal betale for maden, da det jo har været et krav, at jeg skulle have en sådan med. Man kunne kun få en menu til aften af 86.00 kr. Det er ikke i orden. Der må være flere menuer at vælge imellem. Godt
-  3 Det er første gang, jeg er blevet behandlet af læger, der vidste så meget om mig og virkelig havde sat sig ind i min historie. Det gav meget stor tryghed og tillid til hele forløbet. Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Læge NN trådte til, da det blev nødvendigt med en akut operation, selvom NN havde fri!! :) Tak for professionel behandling. Kunne dog godt ønske, der var tid til mere end én kontrol efter operation mht. sårbehandling.	Godt
	2 Mødte kontaktpersonen én gang, så kontakt og kontakt - det kan da diskuteres. Blev efter operationen flyttet på anden afdeling, men ingen ny/anden kontaktperson! Følte at jeg ikke var rigtig velkommen på den afdeling.	Godt
	4 Personalet var søde og behagelige.	Godt


Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit NIA1 og NIA2	Samlet indtryk
1	[Min pårørende] var bevidstløs. Der blev ringet 112. Der kom hurtigt en læge, men Falck kunne åbenbart ikke umiddelbart finde adressen. Undrer mig over, at det var nødvendigt at køre til Århus via Herning Sygehus.	Intet svar
5	Akut indlæggelse i Aalborg på [en afdeling] og overflyttet til [anden afdeling] og herefter [tredje afdeling].	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit NSA5	Samlet indtryk
2	Egen læge svigtede totalt. Tre konsultationer i ugen op til indlæggelse gav ikke nogen scanning. Først da vagtlægen kom søndag blev jeg indlagt mandag. [Nogle dage senere] var jeg opereret og [en uge efter] blev jeg udskrevet. Et fantastisk og skræmmende forløb. Jorden rundt på en uge.	Godt
3	Jeg synes, der gik for lang tid. Måtte selv rykke for tidspunktet.	Godt
4	Akut.	Godt
5	Blev indlagt akut!	Det kan jeg ikke vurdere
6	Henvist af egen læge, opereret akut.	Virkelig godt
9	Ja, det er ikke gennemtænkt forarbejde at indkalde patient fra yderområde til at afgive møde [om] morgenen, når der er flere timers transport med offentlige transportmidler.	Godt
13	I brevet stod, at jeg skulle møde på afdeling 6, men skulle gå ned på afdeling 5 - planlægning?	Godt
14	[Vinteren 2009] Henvielse fra egen læge. [Et år efter] undersøgelse. [Ca. en måned efter] indkaldelse til indlæggelse [tre måneder senere]. [2½ måned efter indkaldelse] operation aflyst. [Næsten tre måneder senere] efter flere telefonhenvendelser modtages omsider ny operationstid [mere end to måneder senere].	Godt
15	Fantastisk modtagelse og information. Stor åbenhed og respekt omkring min uro/spekulation. Tilbød hjælp, som kom hurtigt og udviste stor tålmodighed.	Godt
16	Ventetiden var for lang, da der skulle gå 13 uger mellem hver læge.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Afsnit NSA6	Samlet indtryk
2	Jeg fik efter indlæggelse, ingen oplysning om nogen ventetid.	Dårligt

	4	Der var hurtig hjælp, da jeg blev dårlig. Det vil jeg gerne sige tak for.	Virkelig godt
	5	Jeg føler mig fint behandlet, både af læge NN, lægen og sygehusets afdeling.	Virkelig godt
	6	Jeg blev indlagt AKUT, efter at jeg var udskrevet fra andet hospital dagen før!	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Jeg blev ringet op om indlæggelse til næste dag.	Virkelig godt
	8	Jeg var indlagt på [en afdeling] på amtssygehuset, da jeg kom til undersøgelse på [anden afdeling], hvor jeg fik at vide, at jeg kunne forvente fra 1-4 ugers ventetid på operation. Allerede dagen efter fik jeg at vide, at jeg skulle opereres [et par dage senere].	Godt
	9	En god behandling lige fra man kom, til man bliver kørt ind på operationsstuen. Det er bare lidt grimt, at man skal ligge ude på gangen, til det er tiden, man skal opereres.	Virkelig godt
	13	Jeg blev indlagt [] (overført fra andet sygehus). Opereret i ryggen [dagen efter]. Tilbageført til første sygehus [to dage senere].	Virkelig godt
	14	Omfattende information om narkosen, operationsforløbet og selve operationen af den læge, der opererede selv.	Virkelig godt
	18	Da jeg kun var indlagt godt et døgn, er det svært at svare, men jeg var meget godt tilfreds med opholdet og behandlingen. Personalet var sødt og flinkt til at svare på spørgsmål. Tak.	Intet svar
	19	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Blev overført fra andet sygehus.	Godt
	33	Alt i alt gik det som det skulle, og der var service på med det samme. Virkelig god oplevelse :)	Virkelig dårligt
	35	Var til forundersøgelse [i efteråret] og blev opereret [i efteråret]. Blev henvist fra en anden afdeling [i efteråret].	Det kan jeg ikke vurdere
	36	Indlagt direkte fra lægen.	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Der var lang ventetid fra scanning til undersøgelse og derefter ventetid på operation/indlæggelse.	Godt
ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Afdeling NK		Samlet indtryk
	1	Vi blev sendt op fra skadestuen, og skadestuelægen, som så scanningsbillederne, gik med op på afdelingen. Flot service.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Patienthotel NK		Samlet indtryk


Bilag 5

-  2 Var til undersøgelse [i foråret] 2010, hvor man mente, at der muligvis var en diskos prolaps, og ville sende mig til scanning. Der blev bare sendt oplysninger til sygehuset, hvor jeg skulle scannes. Det var noget skidt. Fik efterfølgende lavet scanning på privathospital. Derefter gik det bare GODT.


Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Samlet
indtryk**

-  2 Ventetid var lang, men informationen var reel/god.
















Godt

-  3 Vedrørende ugen inden operation oplever jeg modtagelsen på afdelingen som fin. En opmærksom sygeplejerske, som tog den tid, der var nødvendig. Mødte dog lægen som uforberedt. Han havde ikke set mine scanninger, og sygeplejerske gjorde ham opmærksom på, at billederne var over et år gamle.











Godt

Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit NIA1 og NIA2	Samlet indtryk
 1	Husker ikke i detaljer indlæggelsen []. Kun at alt var temmelig uvist.	Intet svar
 3	Lægen var meget uvenlig. Kunne ikke stikke ordentligt, da jeg skulle have drop, virkede meget sur.	Godt
 4	Vi (pårørende) ankom en halv time efter patienten. Havde fået at vide, operationen skulle foregå akut. Pga. personalemangel blev patienten først kaldt til operation [tre timer for sent].	Intet svar
 5	Husker intet. Pårørende siger god.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit NSAS	Samlet indtryk
 1	Stort smil og en rolig modtagelse, som fik mig til at falde til ro med samme.	Virkelig godt
 2	Helt fantastisk. Et menneske med professionalisme modtog et andet lidende menneske. Alt foretaget i øjenhøjde.	Godt
 5	Var dopet på grund af smerter, så jeg erindrer det ikke!	Det kan jeg ikke vurdere
 7	Fantastisk personale på afdelingen.	Virkelig godt
 9	Ja, kontaktsygeplejersken var venlig og kompetent. Udleverede straks kontaktkort med sit navn og telefonnummer.	Godt
 9	Ja, kontaktsygeplejersken var venlig og kompetent. Udleverede straks kontaktkort med sit navn og telefonnummer. MEN holdt derefter fri resten af min indlæggelsestid.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit NSA6	Samlet indtryk
 7	Jeg blev modtaget af en sygeplejerske og indlagt.	Virkelig godt
 8	Meget søde og imødekommende. Tog sig god tid til at undersøge, forklare og svare på spørgsmål. Det gjorde, at jeg følte mig meget tryk i forhold til, at jeg skulle opereres.	Godt
 13	Stor venlighed fra alle medarbejdere.	Virkelig godt
 15	Afdelingen var god til at informere om, hvad der skulle ske.	Godt
 19	Jeg fik medicin mod smerter, og blev så bare overladt til mig selv.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5

	28	Blev indlagt akut, så kan ikke huske det.	Det kan jeg ikke vurdere
	29	Modtagelsen var virkelig god, da jeg kom, blev jeg modtaget af en personale med det samme. Det var dejligt.	Godt
	33	Det var en fantastisk måde at blive modtaget på. Servicen var i top. :)	Virkelig dårligt
	34	Okay. Ventede [flere] timer på en læge NN, som ville give information om operationen. Efter [flere] timer, tog "nogen" en beslutning om, at det ikke var nødvendigt.	Intet svar
	37	Hurtig orientering i forhold til hvornår jeg kunne regne med operation, og at akutte operationer kunne forskyde dette.	Godt
ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Afdeling NK		Samlet indtryk
	3	Skønt at være på et sygehus uden ventetid :-)	Godt
ID	Kommentarer - Patienthotel NK		Samlet indtryk
	2	Alle var meget imødekommende og flinke.	Godt
	3	Alle var virkelig søde og hjælpsomme. Der var god tid til at besvare spørgsmål, og jeg følte i høj grad, at jeg var i centrum, og at alle ville mig det bedste.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	3	Min første modtagelse var [i efteråret 2009], men oplevede frustration i forbindelse med ventetiden (fik oplyst ti måneder) i forhold til selv at kunne gøre noget i ventetiden. Fik den besked, at jeg måtte det, jeg kunne, og det var jo ikke meget siden akut indlæggelse [foråret] 2009. Set i bakspejlet har jeg haft brug for noget at arbejde konstruktivt med af hensyn til både fysisk og mental tilstand.	Godt
	4	Vi ventede seks timer på at tale med lægen.	Godt





Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit NIA1 og NIA2	Håndtering af fejl
1	De forskellige udmeldinger om hvad der skulle ske, kunne efterfølgende uden videre blive trukket tilbage. Eksempelvis: To sygeplejersker fortæller, uafhængigt af hinanden, at NN skal i behandling et andet sted i huset. Nogle dage senere spørger vi, hvornår det skal ske. En "læge" svarer, at det ikke kan lade sig gøre, idet lokalet er under renovering!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Afsnit NSA5	Håndtering af fejl
3	Maskinen gik i stykker, så der var forvirring om, der skulle tages nye billeder.	Godt
9	Mindre fejl så som manglende pose(r) til opkast, manglende mad og drikke, manglende fornøden medicin og delvis manglende omsorg.	Virkelig dårligt
9	Mindre fejl så som manglende poser til opkast, manglende mad og drikke, manglende fornøden medicin og delvis manglende omsorg.	Virkelig dårligt
12	Ingen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit NSA6	Håndtering af fejl
10	Sent hjem uden operation.	Intet svar
12	Ingen.	Intet svar
15	Jeg blev opereret det forkerte sted i ryggen - så jeg måtte omopereres.	Godt
16	Kan ikke vurderes, da efterforløbet har været meget specielt.	Intet svar
24	Både ja og nej - da jeg fik luft ind ved [] hullet i hovedet - tror dette kunne være undgået, hvis jeg var blevet syet. Men et uheld var det. Er nok bare uheldag, da [flere] af mine operationer er faldet uheldigt ud!	Intet svar
25	Lægen, der undersøgte mig første gang, sagde, at hun ville kontakte mig på sygehuset, inden hun gik på ferie nogle uger efter, men hun tog ferie ugen efter og kontaktede ikke sygehuset, hvor jeg måtte vente over 14 dage ekstra. Dårligt!	Virkelig dårligt
27	Da drænet skulle tages ud, var personalet ikke klar over, at drænet var syet fast, så der blev rykket en del i drænet, og jeg oplyste, at det var syet fast. Så klippede personalet sytråden på den forkert side plus en tråd mere (der blev fundet en sytråd ca. tre uger efter i såret).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	Det skal siges, at sygeplejerskerne var fantastiske og gjorde alt, hvad der stod i deres magt, men jeg havde fire forskellige læger, som stort set havde hver deres mening, om jeg skulle opereres	Godt

Bilag 5

eller ikke skulle opereres. Og det medicin, jeg fik, var forkert til at starte med. Så kommunikationen mellem lægerne var slet ikke til stede, og det var virkelig frustrerende.

	34	Fik i udsigt at skulle opereres om mandagen, var parat med alt, men efter 2,5 time aflyses min operation. Ny operation dagen efter.	Godt
	35	Under operationen [opstod der en komplikation], som jeg stadig [] får tilset af sygeplejerske []. Desuden var [dele] af operationssåret ikke lægt, da trådene blev fjernet. Helingen har voldt en del besvær, bl.a. betændelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Patienthotel NK			Håndtering af fejl
	1	Al for dårlig smertedækning under operationen.	Virkelig dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Håndtering af fejl
	4	Fik ikke tilsluttet computeren korrekt til trykmåleren af hovedet rigtigt før efter 24 timer.	Godt







Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit NIA1 og NIA2	Samlet indtryk
5	Jeg kan ikke vurdere spørgsmålene, det har pårørende gjort. Årsagen til jeg ikke kan vurdere spørgsmålene, er omfanget af mit hovedtraume.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit NSA5	Samlet indtryk
2	Der manglede kontakt til en snakkeperson: præst eller psykolog og psykiater. Jeg er [sindslidende].	Godt
3	Det var [sidst på ugen], og afdelingen lukkede helt ned i weekenden. Det fortalte de ikke, inden jeg fik at vide, jeg skulle flyttes til et andet sygehus eller til en anden afdeling.	Godt
5	Operationen blev udskudt tre gange. Blev informeret og flyttet i en og samme omgang!	Det kan jeg ikke vurdere
9	Ja, det virkede som om, der ikke var tilstrækkelig samarbejde mellem morgenvagter, eftermiddagsvagter og nattevagt. Sidstnævnte fortalte, at hun for at få afviklet sit arbejdsforløb tog to vagter - morgenvagt, hjem til sin søn [] og derefter igen på nattevagt. Virkede meget træt.	Godt
9	Ja, det virkede som om, der ikke var tilstrækkeligt samarbejde mellem morgenvagter, eftermiddagsvagter og nattevagter. Sidstnævnte fortalte, at hun for at få afviklet sit arbejdsforløb tog to vagter: Morgenvagt, hjem til [familien] og derefter igen på nattevagt. Virkede meget træt.	Godt
11	Efter operationen havde jeg gerne set en genoptræning, da det har været svært at få musklerne i gang igen, det kan man ikke uden hjælp.	Godt
12	Meget tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
15	Godt samarbejde mellem afdelingerne. Blev indlagt på én og blev flyttet til en anden.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit NSA6	Samlet indtryk
2	Ikke til behandlingsforløbet som sådan.	Dårligt
5	Jeg er blevet rigtig godt behandlet af alle.	Virkelig godt
11	Jeg blev undersøgt og opereret akut.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Det har været et hårdt år, som har påvirket mig og min familie meget. Fem indlæggelser på ca. et år.	Godt
21	Det var en overvældende oplevelse at alle kastede sig over mig samtidig: Barbering, kirurgisk ind-	Godt


Bilag 5

greb, anæstesi osv.

-  25 Grunden til, jeg skulle til Århus første gang, var nødvendig, for lægen kunne bare have kontaktet lægerne på anet sygehus for informationer. En halv times undersøgelse plus transport for at få at vide, at der ikke skulle gøres mere???? En telefonopringning kunne have skånet mig og sparet transport. Godt
-  28 Havde fået en hjerneblødning, og kan ikke huske meget fra indlæggelsen i Århus. Det kan jeg ikke vurdere
-  29 Jeg fik en god behandling hele vejen igennem. Godt
-  32 Inden operationen lå jeg fem dage til observation, indtil der blev fundet en operationstid. I weekenden hørte jeg ingenting, men fandt senere ud af, at der havde været en læge, som havde set på mine papirer og taget stilling til fremrykning af operation. Jeg hørte det en aften som en bibe-mærkning fra en sygeplejerske. Det ville have været rart, at lægen havde snakket med mig. I det hele taget var jeg meget overladt til mig selv i de dage. Der var ikke nogen sygeplejerske, der kom og spurte til, hvordan jeg havde det. Det var forskellige beskeder, jeg fik om alvoren i det lægerne så på scanningsbillederne. Én mente ikke, at jeg skulle opereres, en anden, at jeg skulle.
-  33 I det her spørgeskema, hvor jeg har sagt, at det var godt, er det overvejende sygeplejerskerne, som jeg giver den gode karakter og ikke lægerne. Virkelig dårligt
-  37 Lidt stress opstod omkring det, at afdelingen skulle lukkes til weekend, og jeg skulle overflyttes til anden afdeling. Fra at ligge alene til at ligge tre. Godt


ID Kommentarer - Neurokirurgisk Afdeling NK

Samlet indtryk

-  4 Virkelig kompetent personale, super god oplevelse!! Virkelig godt


ID Kommentarer - Patienthotel NK

Samlet indtryk

-  1 Første gang, jeg fik foretaget samme indgreb, var på dagkirurgisk. Operationen var smertefri. Denne gang var operationen fra start til slut EKSTREMT smertefuld. Virkelig dårligt
















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk







-  3 På operationsdagen var jeg temmelig nervøs og ked af det. Især da lægen kommer ind på stuen og er på vej til at aflyse operationen, da han åbenbart først om morgenen havde set mine billeder, som jo var over et år gamle. Han beklager dog ikke at have set dette, og at han åbenbart onsdagen forinden havde været lidt stresset som tidligere beskrevet under vores samtale om symptomer og lignende, bliver han overbevist om, at operation godt kan ordnes alligevel. Jeg oplevede utryghed/angst omkring dette, men lægen var god til alligevel at få mig beroliget og have tillid til det forestående. Godt

Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit NIA1 og NIA2	Samlet indtryk
 4	Blev overført til [anden afdeling]. Ledsaget af en sygeplejerske fra afdelingen. "Det var betryggende".	Intet svar
 5	Jeg blev ikke udskrevet, men overflyttet til [anden] afdeling og derefter til [tredje] afdeling.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit NSA5	Samlet indtryk
 2	Modtog intet skriftligt materiale, men ringede mig noget.	Godt
 3	Hvor lang tid skulle jeg tage piller? Hvornår må jeg begynde med støvsugning, eksempelvis? Havde meget træg mave, hvad skulle jeg gøre?	Godt
 8	Jeg forventede nok, at lægen, der opererede, kom og snakkede med mig om forløbet.	Godt
 9	Ja, det var en iskold læge NN, som ikke kendte min situation, der meget kort udskrev mig. Vedkommende gjorde megen skade med sit arrogante væsen.	Godt
 9	Ja, det var en iskold læge NN, som ikke kendte min situation, der meget kort udskrev mig. Vedkommende gjorde megen skade med sit arrogante væsen.	Godt
 10	Har talt med afdelingen efter udskrivelsen - det lovedes, at der ringes tilbage, hvilket dog ikke sker.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit NSA6	Samlet indtryk
 9	Blev overflyttet til Horsens Sygehus.	Virkelig godt
 11	Jeg valgte selv at tage hjem anden dag efter operationen.	Det kan jeg ikke vurdere
 13	Ved udskrivelsen fra et afsnit [] blev jeg overført til [et andet afsnit] - og herfra udskrevet [i efteråret].	Virkelig godt
 17	Overført til andet sygehus.	Godt
 23	Det kommunale var dårligt.	Virkelig godt
 28	Blev overflyttet til andet sygehus til genoptræning.	Det kan jeg ikke vurdere
 29	Jeg er meget bange på grund af, at det er anden gang, jeg blev opereret samme sted. Ville nok gerne have været på et eller andet sted bagefter, så jeg ikke gjorde noget forkert.	Godt

Bilag 5

	31	Blev overført til Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
	32	Jeg havde det rigtig godt med at skulle hjem, for der var meget uro på stuen, og jeg havde det bedst med ro og mørke. Angående medicinen så havde jeg under indlæggelsen fået en del smertestillende medicin, men da jeg skulle hjem, var det blevet reduceret kraftigt uden, at jeg var blevet spurgt, om jeg kunne undvære det. Det var ikke rart. Det var min egen læge, der i stedet for lavede en udtrappingsplan i samarbejde med mig. Jeg blev udskrevet med besked om at være sygemeldt indtil jeg var blevet scannet [flere uger] efter operationen. Jeg har endnu ikke fået en scanningsdato, og da jeg gerne vil starte arbejde hurtigst muligt, er det længe at gå og vente på en dato. Fordi jeg stadigvæk døjer med hovedpine, mangler jeg også information om, om det er normalt, eller om jeg skal reagere på det. Min udskrivelse gik nok lidt hurtigt, fordi jeg selv gerne ville hjem. Men jeg har telefonnummer på den læge, jeg er tilknyttet, og det er rart at vide, at jeg altid kan ringe ved tvivl.	Godt
	33	Jeg var noget utryk ved at blive udskrevet, fordi de ville sende mig hjem, en uge før jeg blev udskrevet. Tror, at de manglede plads på afdelingen, men fik plads på patienthotellet. Der var manglende forståelse for, at jeg skulle hjem til et hus med mange trapper og er meget dårligt gående.	Virkelig dårligt
	37	Et eller andet gik galt i forhold til at komme i gang på rygscole på genoptræningscenteret. Først da jeg selv ringede, skete der noget. Genoptræningscenteret havde ikke modtaget papirer på mig.	Godt
ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Afdeling NK		Samlet indtryk
	2	[I sommeren] bliver vi indlagt på børneafdeling. Flot modtagelse og behandling hele vejen igennem. NN får [behandling]. Vi bliver udskrevet [to dage efter] til [andet behandlingscenter].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4	Jeg tror ikke, at min praktiserende læge er orienteret om mit ophold.	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

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

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