

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Neurokirurgisk Afdeling NK
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	208
Besvarelser fra afdelingens patienter:	129
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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

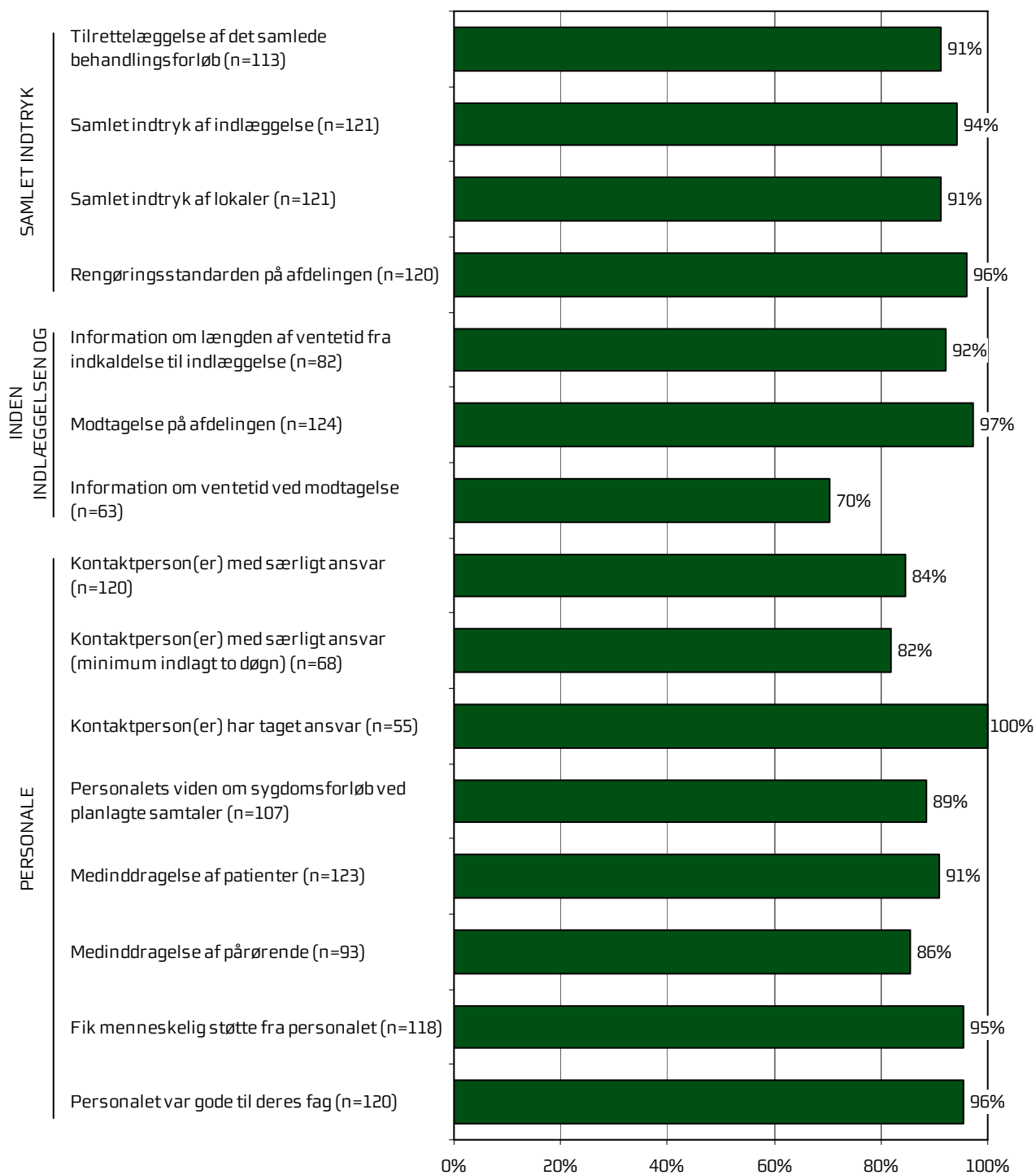
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

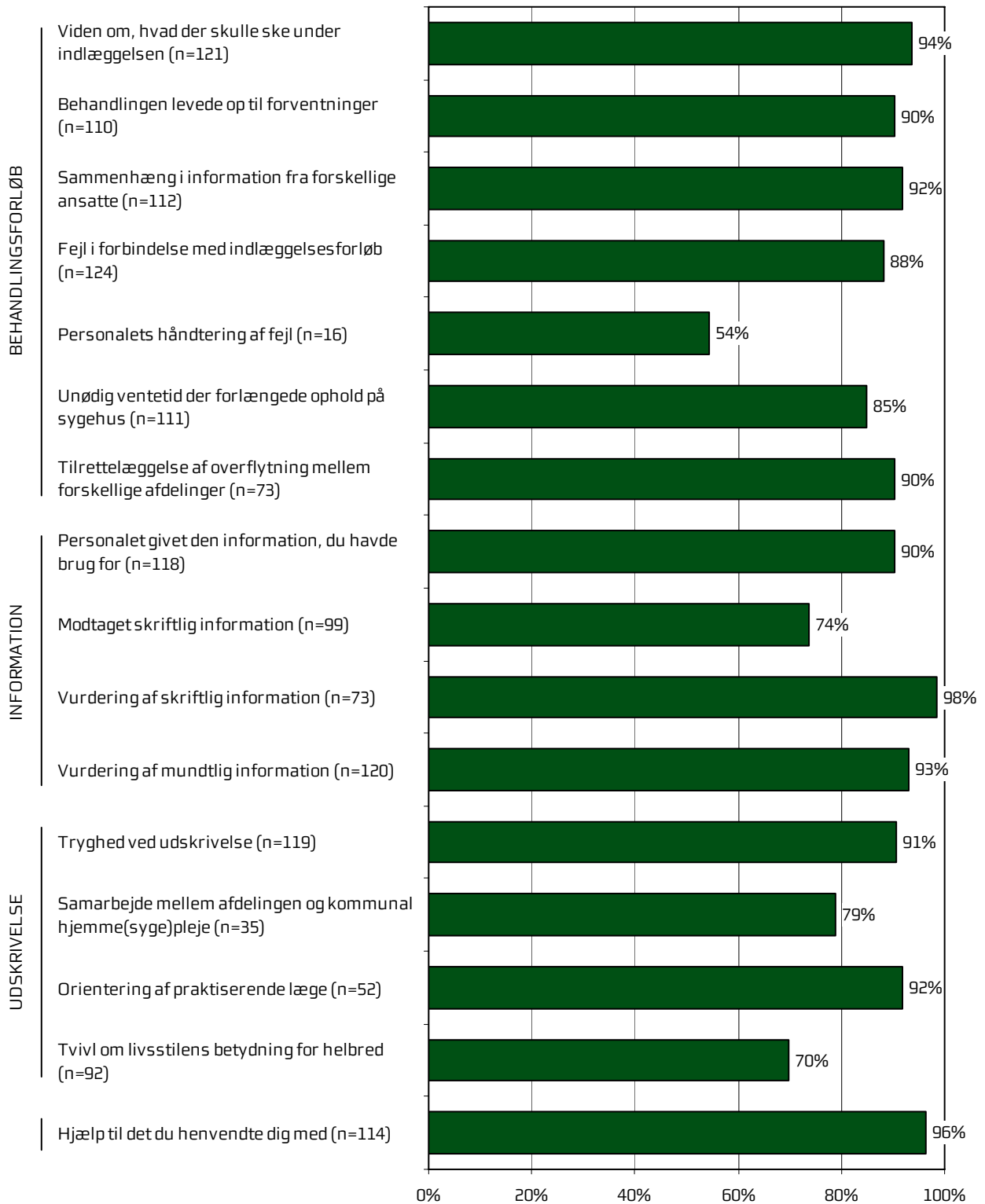
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

2009-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

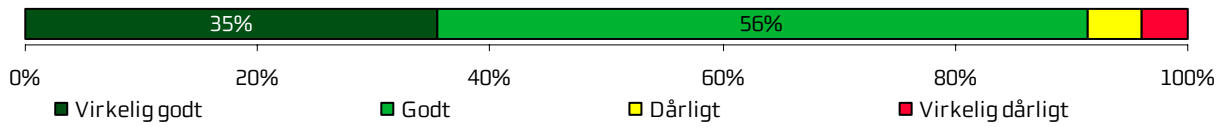
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

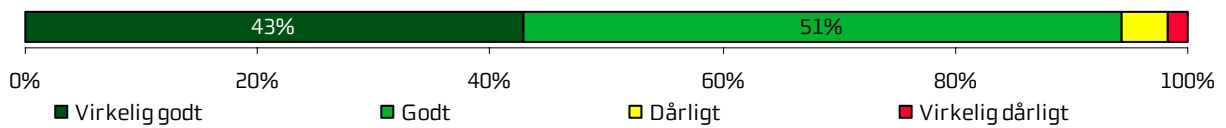
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

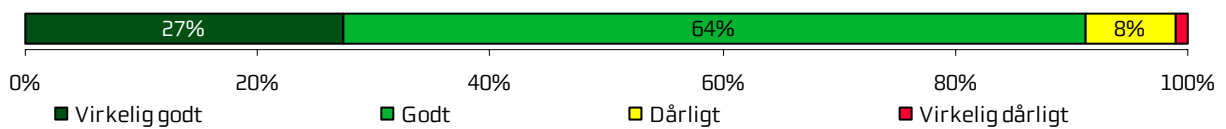
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=113)



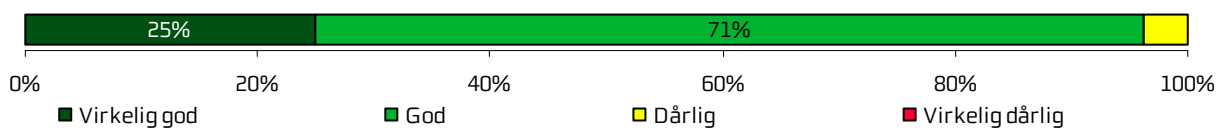
Samlet indtryk af indlæggelse (n=121)



Samlet indtryk af lokaler (n=121)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=120)

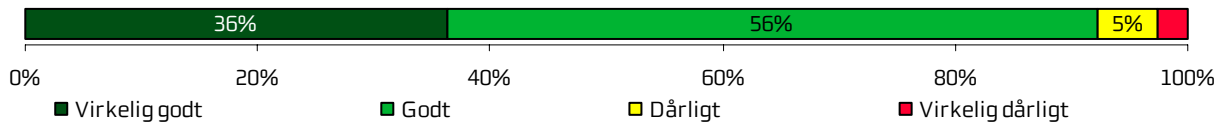


Sammenligning af afdelingens resultat

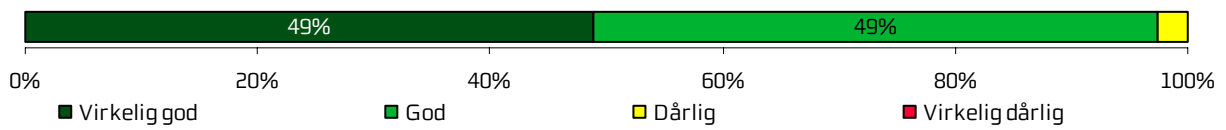
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	95 %	90 %	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	96 %	95 %	100 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	84 %	77 % *	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	96 %	86 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

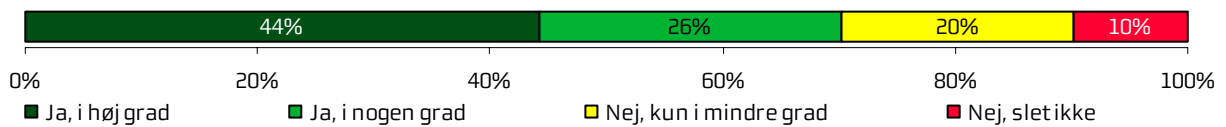
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=82)



Modtagelse på afdelingen (n=124)



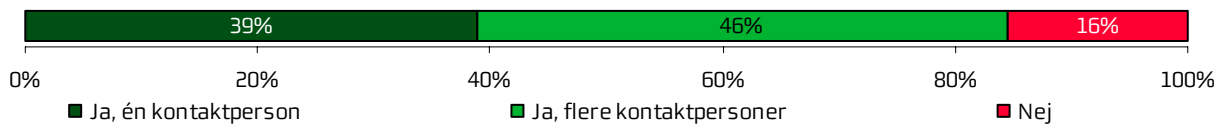
Information om ventetid ved modtagelse (n=63)



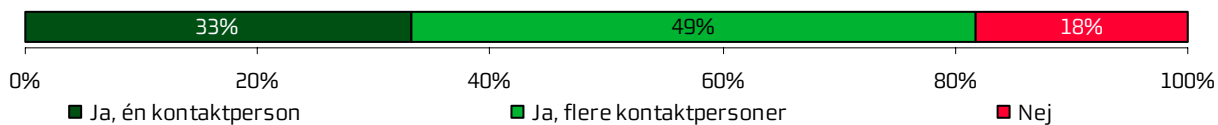
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	92 %	-	100 % *	85 %	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	95 %	88 % *	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70 %	79 %	69 %	87 % *	61 %	76 %

Personale

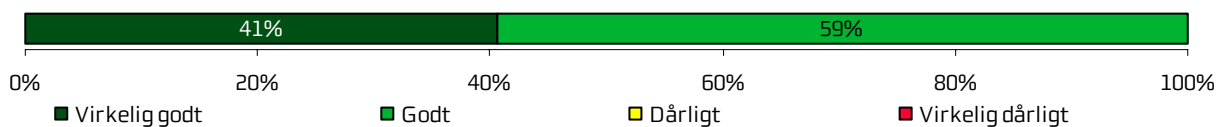
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=120)



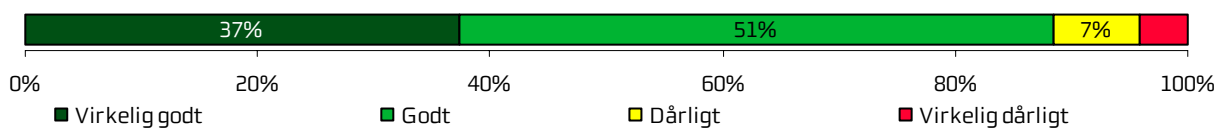
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=68)



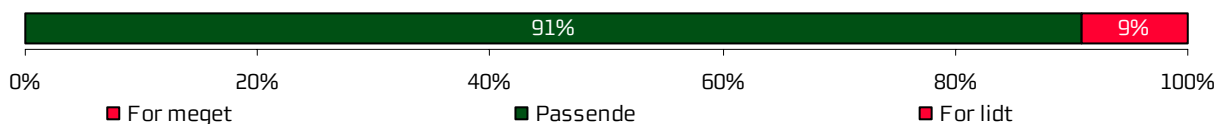
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=55)



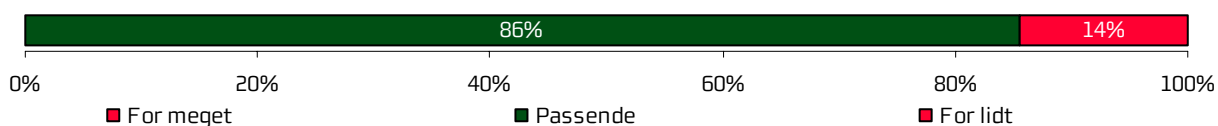
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=107)



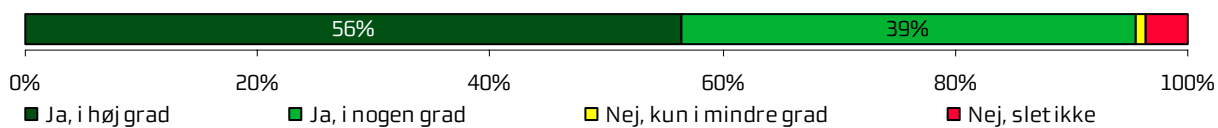
Medinddragelse af patienter (n=123)



Medinddragelse af pårørende (n=93)



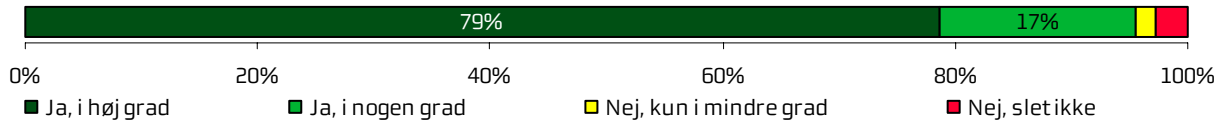
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=118)



	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 %	84 %	86 %	95 % *	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	85 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	94 %	90 %	99 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	91 %	89 %	98 % *	85 %	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	86 %	90 %	96 % *	83 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	90 %	94 %	99 %	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=120)

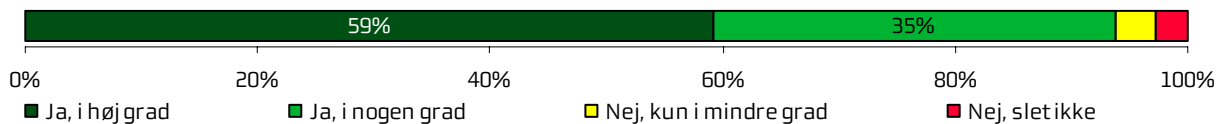


Sammenligning af afdelingens resultat

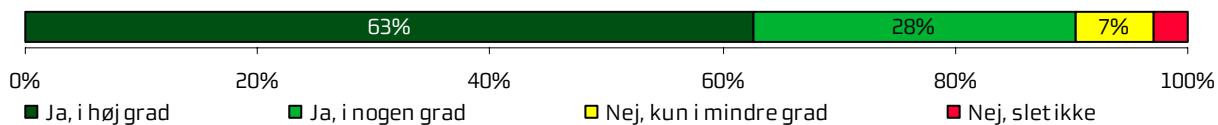
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	98 %	100 % *	95 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=121)



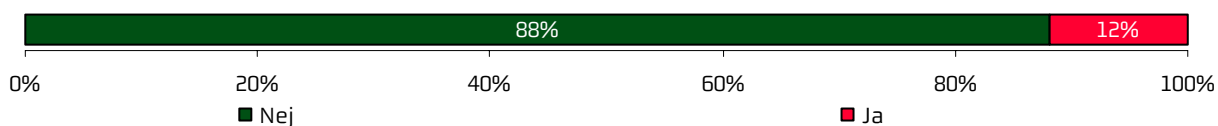
Behandlingen levede op til forventninger (n=110)



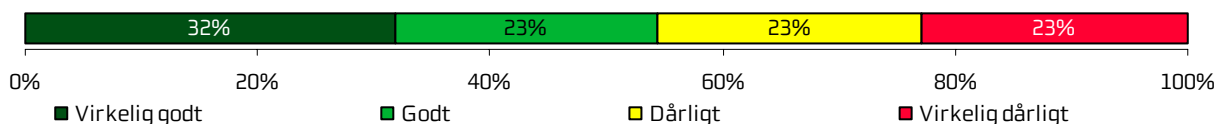
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=112)



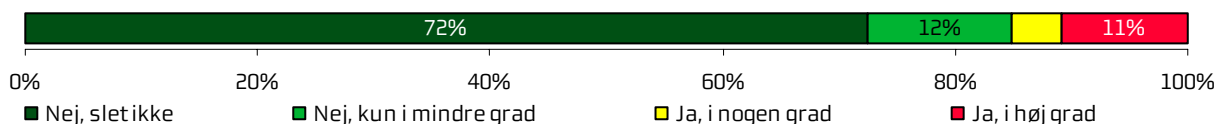
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=124)



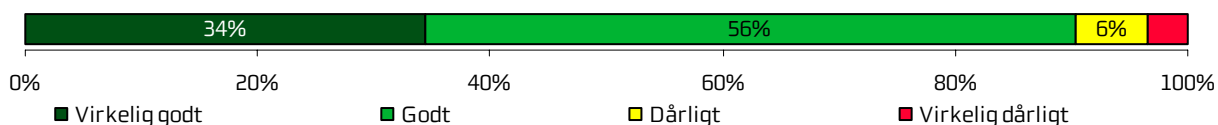
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=111)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=73)



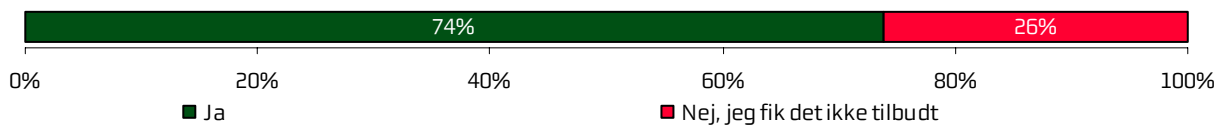
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	95 %	96 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	92 %	85 %	99 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	92 %	94 %	97 % *	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	89 %	-	93 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	54 %	61 %	-	83 % *	59 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	93 % *	90 %	95 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	93 %	-	99 % *	88 %	93 %

Information

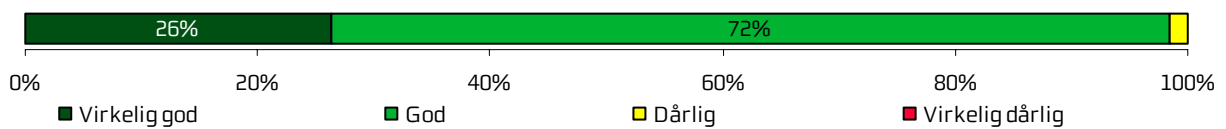
Personalet givet den information, du havde brug for (n=118)



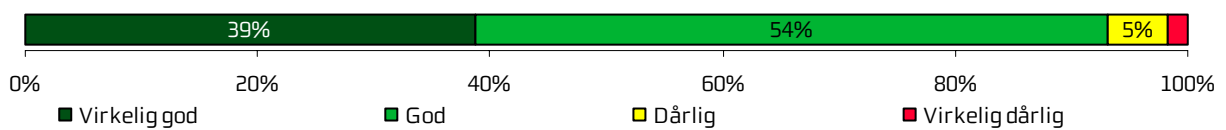
Modtaget skriftlig information (n=99)



Vurdering af skriftlig information (n=73)



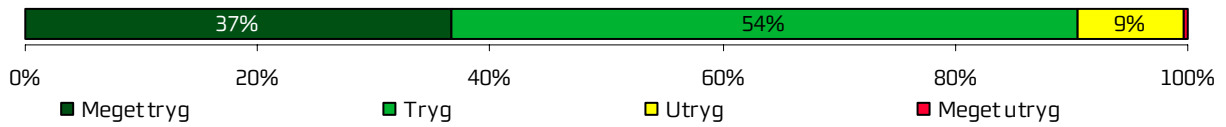
Vurdering af mundtlig information (n=120)



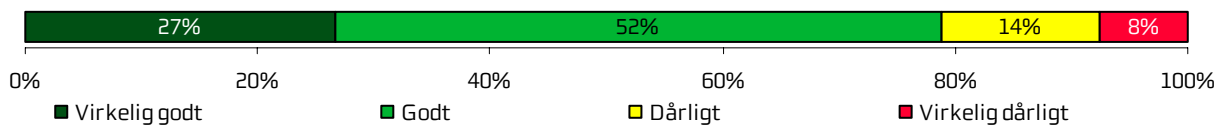
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	-	-	100 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	62 %	-	88 % *	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	98 %	98 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	93 %	96 %	100 % *	89 %	95 %

Udskrivelse

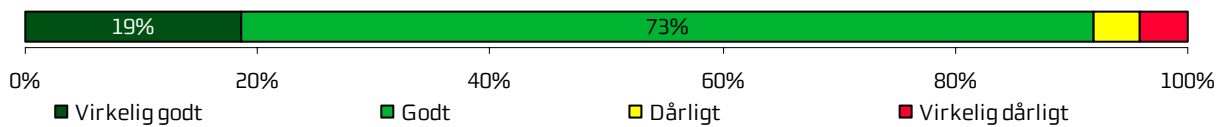
Tryghed ved udskrivelse (n=119)



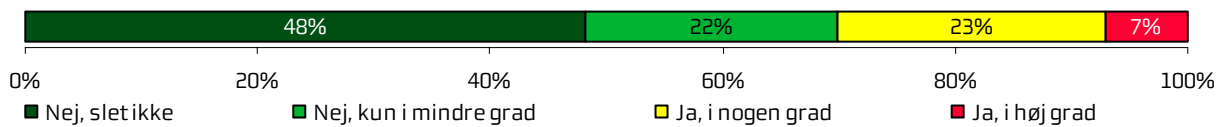
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=52)



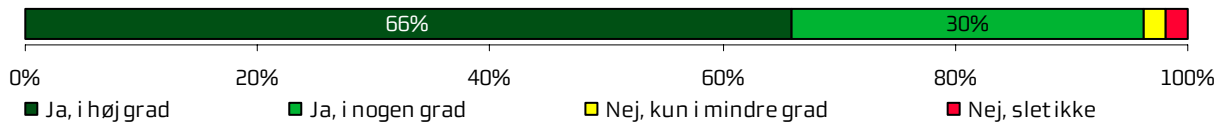
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=92)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	79 % *	84 % *	95 %	85 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	79 %	78 %	73 %	99 % *	80 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	88 %	82 % *	95 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	69 %	71 %	83 % *	63 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=114)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
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"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	62%	100%
Køn		
Mand	53%	53%
Kvinde	47%	47%
Aldersgruppe		
0-19 år	5%	7%
20-39 år	10%	12%
40-59 år	36%	38%
60-79 år	40%	37%
80- år	8%	7%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		129		100%
Køn				
Mand		69		53%
Kvinde		60		47%
Aldersgruppe				
0-19 år		7		5%
20-39 år		13		10%
40-59 år		47		36%
60-79 år		52		40%
80- år		10		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		101		82%
Pårørende		22		18%
Modersmål				
Dansk		120		94%
Ikke dansk		8		6%
Indlæggelsesform				
Akut		34		26%
Planlagt		95		74%
Afsnitsnavn				
NIA1		5		4%
NIA2		6		5%
NSA5		57		44%
NSA6		46		36%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		15		12%

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	35	56	5	4	113	12
Køn						
Mand	35	59	4	2	60	5
Kvinde	36	52	6	6	53	7
Aldersgruppe						
0-19 år	55	20	0	25	7	0
20-39 år	24	76	0	0	13	0
40-59 år	30	65	5	0	41	4
60-79 år	39	47	7	7	44	6
80- år	56	44	0	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	55	6	2	94	6
Pårørende	31	63	0	6	18	2
Modersmål						
Dansk	36	55	5	4	106	11
Ikke dansk	34	66	0	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	23	61	6	10	22	8
Planlagt	38	55	5	3	91	4
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	4	0
NIA2	17	83	0	0	6	0
NSA5	33	61	6	0	51	4
NSA6	42	47	5	5	38	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	14	1

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	43	51	4	2	121
Køn					
Mand	46	52	2	0	65
Kvinde	39	51	6	4	56
Aldersgruppe					
0-19 år	45	20	10	25	7
20-39 år	49	51	0	0	11
40-59 år	37	58	5	0	45
60-79 år	44	50	4	2	48
80- år	54	46	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	46	49	4	1	98
Pårørende	30	64	0	6	20
Modersmål					
Dansk	42	52	4	2	113
Ikke dansk	55	45	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	37	50	10	4	28
Planlagt	44	52	2	1	93
Afsnitsnavn					
NIA1	-	-	-	-	4
NIA2	50	50	0	0	6
NSA5	41	57	2	0	54
NSA6	47	47	5	2	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	57	7	0	14

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	64	8	1	121
Køn					
Mand	30	58	10	2	65
Kvinde	25	70	5	0	56
Aldersgruppe					
0-19 år	35	55	10	0	7
20-39 år	33	64	3	0	13
40-59 år	24	62	11	3	44
60-79 år	28	65	8	0	47
80- år	32	68	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	29	63	7	0	98
Pårørende	23	71	6	0	19
Modersmål					
Dansk	27	65	8	0	113
Ikke dansk	39	47	0	14	8
Indlæggelsesform					
Akut	32	48	19	0	30
Planlagt	26	69	4	1	91
Afsnitsnavn					
NIA1	-	-	-	-	4
NIA2	0	100	0	0	6
NSA5	28	64	8	0	53
NSA6	32	61	5	2	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	36	36	0	14

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	71	4	0	120
Køn					
Mand	26	67	7	0	63
Kvinde	24	76	1	0	57
Aldersgruppe					
0-19 år	55	45	0	0	7
20-39 år	41	59	0	0	13
40-59 år	25	74	1	0	44
60-79 år	19	73	8	0	46
80- år	20	76	4	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	28	68	3	0	98
Pårørende	12	88	0	0	18
Modersmål					
Dansk	25	71	4	0	112
Ikke dansk	27	73	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	20	71	9	0	30
Planlagt	26	72	2	0	90
Afsnitsnavn					
NIA1	-	-	-	-	4
NIA2	0	100	0	0	6
NSA5	26	72	2	0	53
NSA6	28	67	5	0	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	50	21	0	14

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	36	56	5	3	82	5	34
Køn							
Mand	33	59	5	3	39	2	23
Kvinde	39	53	5	3	43	3	11
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	3
20-39 år	43	46	11	0	9	1	3
40-59 år	33	60	0	7	30	1	13
60-79 år	39	52	10	0	32	3	13
80-år	27	73	0	0	8	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	38	53	6	3	70	4	21
Pårørende	31	69	0	0	11	1	8
Modersmål							
Dansk	40	52	6	3	75	5	32
Ikke dansk	0	100	0	0	7	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	34
Planlagt	36	56	5	3	82	5	0
Afsnitsnavn							
NIA1	-	-	-	-	0	0	5
NIA2	33	67	0	0	6	0	0
NSA5	33	58	7	2	45	1	9
NSA6	39	52	4	4	23	4	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	0	6

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	49	3	0	124
Køn					
Mand	57	42	2	0	66
Kvinde	41	56	4	0	58
Aldersgruppe					
0-19 år	65	10	25	0	7
20-39 år	65	35	0	0	13
40-59 år	38	60	2	0	45
60-79 år	54	44	2	0	49
80- år	43	57	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	50	48	2	0	99
Pårørende	42	53	5	0	21
Modersmål					
Dansk	48	49	3	0	116
Ikke dansk	55	45	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	51	46	3	0	30
Planlagt	48	49	2	0	94
Afsnitsnavn					
NIA1	-	-	-	-	4
NIA2	67	33	0	0	6
NSA5	46	52	2	0	56
NSA6	50	48	2	0	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	14

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	26	20	10	63	8
Køn						
Mand	40	43	9	8	26	5
Kvinde	47	15	27	11	37	3
Aldersgruppe						
0-19 år	46	0	15	38	5	0
20-39 år	71	9	19	0	11	0
40-59 år	51	31	9	9	23	2
60-79 år	23	33	32	13	23	4
80- år	-	-	-	-	1	2
Skema udfyldt af						
Patienten	44	28	23	6	54	3
Pårørende	45	14	0	42	9	2
Modersmål						
Dansk	47	23	22	9	58	7
Ikke dansk	9	68	0	23	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	22	25	29	23	14	3
Planlagt	50	26	17	6	49	5
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	2	0
NIA2	-	-	-	-	3	0
NSA5	40	33	13	13	30	2
NSA6	43	24	33	0	21	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	14	0	7	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	46	16	120
Køn				
Mand	39	48	13	65
Kvinde	39	43	18	55
Aldersgruppe				
0-19 år	30	45	25	7
20-39 år	50	42	8	13
40-59 år	41	48	11	44
60-79 år	32	45	23	48
80-år	60	40	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	42	48	10	94
Pårørende	26	45	29	21
Modersmål				
Dansk	39	45	16	112
Ikke dansk	33	53	14	8
Indlæggelsesform				
Akut	28	37	34	30
Planlagt	42	48	10	90
Afsnitsnavn				
NIA1	-	-	-	4
NIA2	17	83	0	6
NSA5	44	48	7	54
NSA6	37	39	24	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	33	13	15

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	49	18	68
Køn				
Mand	29	48	22	39
Kvinde	38	49	13	29
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	61	39	0	9
40-59 år	23	57	20	19
60-79 år	26	48	26	31
80- år	60	40	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	38	52	10	50
Pårørende	24	47	29	14
Modersmål				
Dansk	34	49	17	65
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	26	37	37	22
Planlagt	37	54	10	46
Afsnitsnavn				
NIA1	-	-	-	3
NIA2	-	-	-	0
NSA5	42	54	4	26
NSA6	29	43	29	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	45	18	11

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	59	0	0	55	1
Køn						
Mand	55	45	0	0	31	0
Kvinde	23	77	0	0	24	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	40	60	0	0	9	0
40-59 år	42	58	0	0	14	1
60-79 år	43	57	0	0	23	0
80- år	19	81	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	58	0	0	44	1
Pårørende	32	68	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	41	59	0	0	53	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	69	0	0	14	0
Planlagt	44	56	0	0	41	1
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	2	0
NIA2	-	-	-	-	0	0
NSA5	50	50	0	0	24	1
NSA6	30	70	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	51	7	4	107	16
Køn						
Mand	48	43	6	4	59	7
Kvinde	25	61	9	4	48	9
Aldersgruppe						
0-19 år	55	20	0	25	7	0
20-39 år	11	89	0	0	10	3
40-59 år	45	46	6	3	38	6
60-79 år	39	45	12	5	45	4
80- år	15	85	0	0	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	39	53	8	0	86	12
Pårørende	36	50	0	14	18	2
Modersmål						
Dansk	37	51	8	3	100	15
Ikke dansk	36	47	0	17	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	39	10	14	24	8
Planlagt	37	55	7	1	83	8
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	3	1
NIA2	17	83	0	0	6	0
NSA5	38	58	4	0	45	8
NSA6	38	44	13	5	39	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	14	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	91	9	123
Køn				
Mand	0	91	9	67
Kvinde	0	91	9	56
Aldersgruppe				
0-19 år	0	75	25	7
20-39 år	0	100	0	13
40-59 år	0	97	3	45
60-79 år	0	85	15	49
80-år	0	89	11	9
Skema udfyldt af				
Patienten	0	93	7	99
Pårørende	0	88	12	20
Modersmål				
Dansk	0	90	10	115
Ikke dansk	0	100	0	8
Indlæggelsesform				
Akut	0	84	16	30
Planlagt	0	93	7	93
Afsnitsnavn				
NIA1	-	-	-	4
NIA2	0	100	0	6
NSA5	0	94	6	54
NSA6	0	89	11	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	14

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	86	14	93	30
Køn					
Mand	0	89	11	55	12
Kvinde	0	81	19	38	18
Aldersgruppe					
0-19 år	0	72	28	6	1
20-39 år	0	100	0	8	5
40-59 år	0	95	5	31	14
60-79 år	0	77	23	41	8
80- år	0	85	15	7	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	72	26
Pårørende	0	78	22	16	4
Modersmål					
Dansk	0	86	14	87	28
Ikke dansk	0	84	16	6	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	80	20	25	6
Planlagt	0	87	13	68	24
Afsnitsnavn					
NIA1	-	-	-	4	0
NIA2	0	100	0	5	1
NSA5	0	89	11	37	17
NSA6	0	83	17	36	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	11	4

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	39	1	4	118	4
Køn						
Mand	59	39	2	0	63	2
Kvinde	54	39	0	8	55	2
Aldersgruppe						
0-19 år	65	10	0	25	7	0
20-39 år	77	23	0	0	13	0
40-59 år	47	50	2	0	44	1
60-79 år	53	41	0	7	46	2
80- år	88	12	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	57	40	1	2	95	3
Pårørende	62	32	0	6	19	0
Modersmål						
Dansk	56	39	1	4	110	4
Ikke dansk	60	40	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	34	0	7	29	2
Planlagt	56	41	1	3	89	2
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	3	0
NIA2	60	40	0	0	5	1
NSA5	61	37	2	0	51	1
NSA6	52	43	0	4	46	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	13	2

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	17	2	3	120	5
Køn						
Mand	83	16	2	0	66	1
Kvinde	74	18	2	6	54	4
Aldersgruppe						
0-19 år	65	10	0	25	7	0
20-39 år	92	8	0	0	13	0
40-59 år	76	22	2	0	44	1
60-79 år	75	18	2	4	46	4
80- år	96	4	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	16	2	1	97	2
Pårørende	71	23	0	6	20	1
Modersmål						
Dansk	80	15	2	3	112	5
Ikke dansk	61	39	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	21	0	8	28	4
Planlagt	81	16	2	1	92	1
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	4	0
NIA2	83	17	0	0	6	0
NSA5	87	11	2	0	53	2
NSA6	74	21	2	2	43	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	14	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	35	3	3	121	4
Køn						
Mand	62	35	2	2	64	3
Kvinde	57	34	5	4	57	1
Aldersgruppe						
0-19 år	90	10	0	0	7	0
20-39 år	41	36	23	0	13	0
40-59 år	68	32	0	0	43	2
60-79 år	59	34	2	4	49	1
80- år	35	54	0	11	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	3	1	97	3
Pårørende	52	42	0	6	20	0
Modersmål						
Dansk	60	34	4	3	114	3
Ikke dansk	53	47	0	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	31	53	8	8	29	3
Planlagt	68	29	2	1	92	1
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	4	0
NIA2	83	17	0	0	6	0
NSA5	74	19	6	2	53	1
NSA6	43	50	2	5	44	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	14	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	28	7	3	110	14
Køn						
Mand	65	29	4	2	61	6
Kvinde	61	26	10	4	49	8
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	6	1
20-39 år	79	12	9	0	12	1
40-59 år	63	31	3	3	40	4
60-79 år	54	31	10	5	44	6
80- år	68	27	5	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	27	8	2	89	10
Pårørende	73	27	0	0	18	2
Modersmål						
Dansk	64	26	7	3	104	12
Ikke dansk	45	55	0	0	6	2
Indlæggelsesform						
Akut	60	26	9	4	25	7
Planlagt	63	28	6	3	85	7
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	4	0
NIA2	83	17	0	0	6	0
NSA5	70	21	6	2	47	6
NSA6	53	38	8	3	40	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	15	15	0	13	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	33	5	3	112	11
Køn						
Mand	66	31	3	0	59	8
Kvinde	51	34	8	6	53	3
Aldersgruppe						
0-19 år	55	20	25	0	7	0
20-39 år	60	31	9	0	13	0
40-59 år	52	45	4	0	42	3
60-79 år	67	23	2	7	43	6
80- år	48	37	15	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	34	3	2	93	5
Pårørende	55	25	21	0	17	3
Modersmål						
Dansk	60	31	6	3	105	10
Ikke dansk	38	62	0	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	48	25	22	5	23	8
Planlagt	62	35	1	3	89	3
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	4	0
NIA2	67	33	0	0	6	0
NSA5	62	36	2	0	50	4
NSA6	58	32	5	5	38	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	36	7	0	14	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	124
Køn			
Mand	88	12	67
Kvinde	88	12	57
Aldersgruppe			
0-19 år	65	35	7
20-39 år	100	0	13
40-59 år	88	12	45
60-79 år	85	15	49
80- år	100	0	10
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	99
Pårørende	81	19	20
Modersmål			
Dansk	88	12	116
Ikke dansk	86	14	8
Indlæggelsesform			
Akut	80	20	32
Planlagt	91	9	92
Afsnitsnavn			
NIA1	-	-	4
NIA2	100	0	6
NSA5	93	7	54
NSA6	89	11	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	15

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	23	23	23	16	0
Køn						
Mand	47	24	28	0	9	0
Kvinde	15	21	17	48	7	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	42	36	22	0	6	0
60-79 år	26	18	27	29	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	29	15	30	9	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	26	25	25	25	15	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	30	54	16	7	0
Planlagt	55	17	0	27	9	0
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	3	0
NIA2	-	-	-	-	0	0
NSA5	-	-	-	-	4	0
NSA6	20	0	40	40	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	12	4	11	111	9
Køn						
Mand	74	13	4	10	60	5
Kvinde	71	12	5	12	51	4
Aldersgruppe						
0-19 år	56	13	0	31	5	2
20-39 år	73	17	0	10	12	1
40-59 år	76	10	3	11	40	3
60-79 år	69	14	6	12	46	2
80- år	81	5	14	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	14	5	6	89	7
Pårørende	73	9	0	18	18	1
Modersmål						
Dansk	74	12	5	10	103	9
Ikke dansk	55	18	0	27	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	14	0	24	27	4
Planlagt	76	12	6	7	84	5
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	4	0
NIA2	100	0	0	0	6	0
NSA5	82	14	2	2	49	2
NSA6	66	10	7	17	41	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	9	0	11	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	34	56	6	3	73	6	42
Køn							
Mand	33	59	7	1	46	3	17
Kvinde	36	51	4	8	27	3	25
Aldersgruppe							
0-19 år	27	40	0	33	6	0	1
20-39 år	46	54	0	0	8	1	4
40-59 år	44	50	4	2	28	2	14
60-79 år	21	63	12	4	26	3	19
80- år	40	60	0	0	5	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	41	54	4	1	55	3	39
Pårørende	16	67	9	9	14	2	3
Modersmål							
Dansk	34	55	7	4	67	6	40
Ikke dansk	35	65	0	0	6	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	21	59	6	14	19	3	10
Planlagt	39	55	6	0	54	3	32
Afsnitsnavn							
NIA1	-	-	-	-	3	1	0
NIA2	33	67	0	0	6	0	0
NSA5	38	54	8	0	26	2	23
NSA6	35	58	8	0	26	2	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	0	8	12	1	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	38	6	4	118
Køn					
Mand	56	37	6	2	62
Kvinde	49	40	6	6	56
Aldersgruppe					
0-19 år	55	45	0	0	7
20-39 år	69	31	0	0	13
40-59 år	50	42	5	3	43
60-79 år	49	35	9	7	47
80- år	55	45	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	55	36	5	4	95
Pårørende	48	52	0	0	19
Modersmål					
Dansk	52	38	6	4	110
Ikke dansk	60	40	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	45	35	13	8	28
Planlagt	54	39	4	3	90
Afsnitsnavn					
NIA1	-	-	-	-	4
NIA2	50	50	0	0	6
NSA5	57	41	2	0	51
NSA6	51	30	12	7	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	14

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før 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	25	7	26	99	16
Køn						
Mand	48	16	10	27	47	13
Kvinde	38	32	5	26	52	3
Aldersgruppe						
0-19 år	62	0	0	38	5	1
20-39 år	28	47	8	17	12	1
40-59 år	49	23	4	23	34	8
60-79 år	46	17	5	32	42	3
80- år	0	51	33	16	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	42	30	6	22	78	15
Pårørende	48	3	15	35	17	1
Modersmål						
Dansk	41	25	6	27	92	15
Ikke dansk	53	15	17	15	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	0	52	0	48	19	6
Planlagt	52	19	8	21	80	10
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	4	0
NIA2	67	33	0	0	6	0
NSA5	41	23	11	25	44	8
NSA6	42	27	3	27	33	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	33	8	0	12	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	72	2	0	73	0
Køn						
Mand	34	62	4	0	35	0
Kvinde	20	80	0	0	38	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	22	78	0	0	10	0
40-59 år	24	71	5	0	27	0
60-79 år	30	70	0	0	28	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	73	0	0	60	0
Pårørende	26	74	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	27	73	0	0	67	0
Ikke dansk	18	62	20	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	83	0	0	11	0
Planlagt	28	70	2	0	62	0
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	0	0
NIA2	17	83	0	0	6	0
NSA5	35	65	0	0	31	0
NSA6	17	79	4	0	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	54	5	2	120
Køn					
Mand	47	50	4	0	67
Kvinde	29	60	7	4	53
Aldersgruppe					
0-19 år	45	20	10	25	7
20-39 år	53	47	0	0	13
40-59 år	48	49	3	0	43
60-79 år	30	59	9	2	47
80- år	21	79	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	43	52	5	0	96
Pårørende	18	76	0	6	20
Modersmål					
Dansk	38	54	6	2	112
Ikke dansk	42	58	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	37	51	5	7	30
Planlagt	39	56	5	0	90
Afsnitsnavn					
NIA1	-	-	-	-	4
NIA2	33	67	0	0	6
NSA5	46	54	0	0	52
NSA6	34	55	11	0	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	50	7	0	14

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	54	9	0	119
Køn					
Mand	41	51	7	1	64
Kvinde	32	57	11	0	55
Aldersgruppe					
0-19 år	35	55	10	0	7
20-39 år	32	68	0	0	13
40-59 år	42	44	12	1	44
60-79 år	35	57	8	0	46
80- år	27	60	13	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	38	51	11	0	97
Pårørende	30	70	0	0	19
Modersmål					
Dansk	37	52	10	0	111
Ikke dansk	27	73	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	20	64	15	2	27
Planlagt	41	51	8	0	92
Afsnitsnavn					
NIA1	-	-	-	-	3
NIA2	33	67	0	0	6
NSA5	46	48	6	0	54
NSA6	29	57	14	0	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	43	14	7	14

Tabel 34. 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	27	52	14	8	35	12	71
Køn							
Mand	33	41	12	14	19	7	36
Kvinde	19	65	16	0	16	5	35
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	3	4
20-39 år	0	100	0	0	5	0	8
40-59 år	35	48	13	5	9	3	29
60-79 år	34	35	17	14	15	5	27
80- år	18	67	16	0	6	1	3
Skema udfyldt af							
Patienten	29	52	13	5	29	8	56
Pårørende	19	62	19	0	5	4	11
Modersmål							
Dansk	28	49	15	8	33	10	68
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2	3
Indlæggelsesform							
Akut	12	72	0	16	10	4	15
Planlagt	32	45	19	4	25	8	56
Afsnitsnavn							
NIA1	-	-	-	-	0	0	4
NIA2	-	-	-	-	4	0	2
NSA5	38	54	8	0	13	7	32
NSA6	20	47	20	13	15	3	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2	8

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	73	4	4	52	68
Køn						
Mand	24	68	0	8	28	36
Kvinde	13	79	8	0	24	32
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	6
20-39 år	6	94	0	0	7	6
40-59 år	9	79	6	6	17	27
60-79 år	24	71	0	6	20	26
80- år	41	46	14	0	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	16	74	4	5	46	51
Pårørende	36	64	0	0	6	13
Modersmål						
Dansk	20	74	4	2	49	63
Ikke dansk	-	-	-	-	3	5
Indlæggelsesform						
Akut	15	85	0	0	13	15
Planlagt	20	70	5	5	39	53
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	0	4
NIA2	-	-	-	-	4	2
NSA5	22	65	9	4	23	29
NSA6	11	84	0	5	19	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	8

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	22	23	7	92	28
Køn						
Mand	48	16	22	14	48	15
Kvinde	48	28	24	0	44	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	54	25	21	0	10	3
40-59 år	45	27	21	6	33	12
60-79 år	52	10	30	8	40	6
80- år	16	69	0	16	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	47	24	23	7	79	18
Pårørende	69	11	20	0	11	9
Modersmål						
Dansk	49	21	24	6	86	26
Ikke dansk	32	36	16	16	6	2
Indlæggelsesform						
Akut	55	19	21	5	23	3
Planlagt	46	23	24	8	69	25
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	2	2
NIA2	50	33	17	0	6	0
NSA5	52	23	18	7	44	10
NSA6	42	19	29	10	31	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	22	22	0	9	5

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	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	66	30	2	2	114	8
Køn						
Mand	71	29	0	0	57	6
Kvinde	61	31	4	4	57	2
Aldersgruppe						
0-19 år	61	11	28	0	6	0
20-39 år	74	26	0	0	13	0
40-59 år	69	31	0	0	41	3
60-79 år	59	34	2	4	46	4
80- år	75	25	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	67	31	1	1	93	5
Pårørende	75	19	6	0	18	1
Modersmål						
Dansk	67	29	2	2	106	8
Ikke dansk	47	53	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	26	4	4	27	3
Planlagt	66	32	1	1	87	5
Afsnitsnavn						
NIA1	-	-	-	-	4	0
NIA2	50	50	0	0	6	0
NSA5	73	27	0	0	51	3
NSA6	64	31	2	2	42	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11	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


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

ID	Kommentarer - NIA1	Samlet indtryk
1	Indlagt akut.	Virkelig dårligt
3	Akut indlagt via vagtlæge, scannet og opereret.	Godt
ID Kommentarer - NIA2		Samlet indtryk
1	Dagkirurgisk Afdeling er meget professionelt og fantastisk behandling. Lynhurtig og informativ.	Virkelig godt
ID Kommentarer - NSA5		Samlet indtryk
2	Jeg blev indlagt akut.	Godt
4	Jeg blev informeret om, at jeg skulle vente en måned, men der gik to måneder.	Godt
8	Helt i top. Sekretær NN og sygeplejerske NN var i høj grad medvirkende til at svare på alle spørgsmål. Mødet med læge NN til forundersøgelsen var meget positivt, og jeg var fuldstændig rolig og sikker på, at det hele ville forløbe godt.	Virkelig godt
11	Var til samtale med lægen, og han sagde, at der var en til to måneders ventetid. Der gik lang tid, hvor jeg ikke hørte noget, mere end en måned. Så fik jeg et opkald med et afbud, og det var inden for de to måneder, han havde sagt.	Virkelig godt
15	Jeg har fra første dag, og til udskrivelsen, fået en virkelig god og kompetent behandling. Og jeg føler, at jeg blev lyttet til med hensyn til smertebehandlingen efter operationen.	Virkelig godt
16	Jeg synes, det var fint nok.	Virkelig godt
18	Der var den samtale cirka en måned inden. Den var o.k.	Virkelig godt
19	Der var ingen ventetid. Indlagt onsdag, opereret torsdag.	Virkelig godt
21	For lidt information. Ventede [flere] måneder på en læge NN, som slet ikke var til stede.	Godt
23	God behandling.	Godt
24	Ingen ventetid.	Virkelig godt
25	Ventede fire uger på indlæggelse, men fik først indkaldelses brevet fire dage før. Heldigvis havde jeg fået datoen af min læge [], så jeg kunne nå at varske mit arbejde.	Dårligt
26	Ved samtale i ambulatoriet fik jeg at vide, at der ville gå ca. 14 dage inden operationen. Så gik der [et nogle uger] efter [flere] henvendelser.	Godt
28	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
30	Ja, jeg gik [flere måneder], inden jeg blev sendt fra det ene sygehus til det andet. På trods af, at der stod "haster" på mine papirer.	Godt
ID Kommentarer - NSA6		Samlet indtryk
1	Jeg kom fra akutafdelingen, hvor jeg havde ventet to timer uden at snakke med en læge. Da jeg ankom til akut, sagde de, at de ikke kunne se nogle steder, at det var i aftale med min læge. Altså de kunne ikke se, at hun havde ringet til dem.	Dårligt
3	Overflyttet akut.	Godt
4	Jeg skulle vente i [flere uger], fra jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, til jeg blev opereret. Det	Godt

	er længe, men det var for at sikre en bedre operation.	
	6 Ventetiden var meget lang.	Virkelig godt
	7 Modtog brev fredag, inden jeg var indkaldt [] med information om, at jeg skulle kontakte afdelingen, hvis forværring i ventetiden, da der så skulle foretages ny MR-scanning og evt. fremskynde operation. Brevet var dikteret [flere] uger før.	Godt
	8 Jeg blev indkaldt til Rygambulatoriet [i sommeren]. Det var en meget fin modtagelse af sygeplejerske NN. Hun orienterede mig om mit kommende forløb, inden læge NN kom til stede. Denne fortalte, at [problemet] var så stort, at jeg skulle opereres, og at der evt. ville blive inkontinens, eller ikke mere. Sygeplejerske NN sagde, at der var mulighed for at tale med en fysioterapeut. Lige efter kom jeg op til fysioterapeuten, hvor jeg fik nogle øvelser.	Virkelig godt
	9 Ved indlæggelsen måtte jeg bede om frokost [lidt over middag]. Manglede fast morgenmad. Hjem [om natten].	Virkelig godt
	12 Læge NN har virkelig taget situationen alvorligt med hurtig behandling.	Virkelig godt
	13 Jeg måtte selv kontakte sygehuset flere gange inden, da de havde forlagt mine papirer.	Dårligt
	19 Indlagt på grund af ulykke.	Godt
	26 Der var ingen modtagelse overhovedet. Jeg fandt en anden patient, som viste mig et venterum (et lille hul i øvrigt).	Virkelig dårligt
	27 Jeg kom til samtale om operation [på afdeling] i løbet af tre dage, og blev indlagt ugen efter til operation. Forløbet på en uge hang sammen med, at jeg først skulle ophøre med at tage hjertemagnyl.	Virkelig godt
	28 Jeg blev hurtigt indlagt, ca. 14 dage.	Virkelig godt
	29 Ventetiden på ambulatoriet var helt uacceptabelt. Trods aftalt tid kan der være over en times ventetid. Ikke ok.	Godt
	30 Akut. Bevidstløs fra anden afdeling.	Intet svar
	31 Akut indlæggelse.	Godt
	32 Grundig information om hele operationsforløbet.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Inden indlæggelse fik jeg at vide, at jeg og en ledsager skulle indlægges på patienthotel dagen før operation og blive til dagen efter. I min indkaldelse stod der blot, at jeg skulle møde op på dagkirurgisk afdeling, den dag jeg skulle opereres. Det gav lidt usikkerhed, og det havde været rart, hvis der stod, at jeg skulle møde op på patienthotel, som aftalen var.	Virkelig godt
	2 Blev indlagt akut.	Intet svar
	3 Da jeg ankom, vidste ingen hvilken afdeling, jeg skulle indlægges på. Jeg kom akut fra et andet sygehus. Jeg kom [tidligt om morgenen]. De var ikke ret gode til at informere om min operationstid. De blev ved med at udskyde det. Jeg var fastende i over 24 timer, før jeg skulle opereres. Jeg har sukkersyge, så det var ikke så smart.	Dårligt
	4 Vi var nødt til selv at rykke for tiden til at blive indkaldt. Jeg tror, at det var fordi, lægen, ud fra papiret fra det andet sygehus, ikke syntes, at det hastede, men vi kunne i vores situation godt have brugt, at vi kom til tjek i Aarhus hurtigere, så de derfra kunne se, at der skulle ske noget! Men da vi, efter at have rykket mange gange, fik fat på lægen, fik vi en tid hurtigt, og han blev opereret ugen efter, så der var de meget hurtige.	Godt
	6 Alle har været gode til at informere, og gentage informationerne.	Virkelig godt
	7 Akut indlagt.	Godt
	8 Meget professionelt og tryghedsskabende. Meget stor imødekommenhed fra ALLE personale-	Virkelig godt

Bilag 5

grupper. Usædvanlig god information!

 9 For lang ventetid.







Godt

Neurokirurgisk Afdeling NK

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - NIA1	Modtagelsen
2	Ingen information fra afdelingen.	God
3	Fik besked om operationens udfald på gangen, hvor der var mange andre patienter og uro. Kunne have ønsket, at min familie og jeg blev orienteret mere privat og introduceret til en kontaktperson.	God
ID	Kommentarer - NIA2	Modtagelsen
1	Igen en super oplevelse!	Virkelig god
ID	Kommentarer - NSA5	Modtagelsen
7	Synes godt, at de kunne have givet en ca. tid på, hvornår operationen skulle foregå. Evt. af hensyn til pårørende, der venter.	God
8	Igen en dejlig oplevelse. Alle på afdelingen ville gøre det bedste. Det gælder sygeplejersker, læge NN og læge NN.	Virkelig god
11	Kom ind på et afbud, så der skulle lige falde lidt ro over, da jeg kom. Men super søde mennesker.	God
16	Jeg ventede lidt.	God
18	Super, super god :)	Virkelig god
22	Fik konstateret hjerneblødning på ét sygehus. Så hurtigt til et andet sygehus. Husker ikke det første døgn. Ellers tilfreds. Tilbage på det første sygehus [efter nogle dage], hjem [dagen efter]. Hurtig hjælp og nu er alt næsten som før. Tak.	Intet svar
25	God og kompetent information fra sygeplejersker, men talte ikke med en læge før dagen efter.	God
27	Sygeplejerske NN og sygeplejerelev gav mig en meget fin modtagelse.	God
30	Da jeg først kom til Aarhus, gik det hurtigt. Jeg blev opereret dagen efter.	Virkelig god
ID	Kommentarer - NSA6	Modtagelsen
1	De sagde, at der nok snart kom en læge, men det skete først [over tre timer] senere, hvor jeg fik at vide, at jeg måtte vente til næste dag med at blive scannet.	God
8	Jeg mødte [om morgenen] og kom på operationsbordet [tre kvarter senere]. Der var slet ikke tale om nogen ventetid.	Virkelig god
12	De tog sig godt af mig, da min kone er syg og ikke kunne være med.	Virkelig god
13	Det var noget forvirrende.	God
17	Blev fulgt af de samme to sygeplejersker i hele perioden.	God
18	De virkede lidt stressede.	God
19	Var bevidstløs.	Intet svar
22	Jeg blev indlagt en fredag, så da [det var eftermiddag], kom lægen og sagde, at jeg skulle vente til mandag med at blive opereret.	God
24	Ja, ok. Da det endelig skete.	Virkelig god

Bilag 5






	26	To forskellige personer præsenterede sig som kontaktpersoner, men funktionen blev ikke beskrevet for mig, og jeg så i øvrigt ikke mere til dem. Man lærer lynhurtigt at lade være med at kalde/ringe, da man forstår, det er til stor gene.	Dårlig
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Modtagelsen
	2	Var bevidstløs ved ankomsten fra andet sygehus.	Intet svar
	3	Smilende personale.	Virkelig god
	7	Super flot og orienterende modtagelse.	Virkelig god
	8	Stor empati og god kommunikation.	Virkelig god
	9	Alle var hjælpsomme under mit besøg hos jer, men ih hvor de arbejder stærkt, stor respekt til disse mennesker.	Virkelig god

Neurokirurgisk Afdeling NK

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - NIA1	Fejlhåndtering
1	I forbindelse med anden indlæggelse på afdeling lå patienten i fem timer uden opsyn, mad, drikke og pleje (omlejring og bleskift), og da patienten er dybt hjerneskadet var dette dybt kritisk. Da vi kom og gjorde personalet opmærksom herpå, var der tydeligt ikke viden om vedkommendes tilstand, da personalet tilbød kage og juice, men patienten kan kun modtage sondemad. Samt patienten blev bedt om at trække i snoren, hvis vedkommende behøvede hjælp, hvilket også er svært, når man er lam og ikke har sprog. Vi måtte have fat i overlægen og forlange forholdvis kraftigt, om at blive overflyttet fra afdelingen til en anden afdeling, hvor de fra første indlæggelse kendte patienten. Forløbet var dybt kritisabelt og kunne være endt alvorligt for patienten, hvis vedkommende f.eks. havde kastet op uden opsyn inden vi kom til afdelingen, hvilket ville medføre kvælning.	Virkelig dårligt
2	Skulle genopereres to gange, hvilket jeg ikke var informeret om.	Godt
3	Jeg undrede mig over, at der ikke blev lejret korrekt under respiratorbehandling. Det var forskelligt fra vagthold til vagthold, om de paralytiske [lemmer] blev lejret [].	Dårligt
	ID	Kommentarer - NSAS
3	Kun tæt på, da en sygeplejerske var ved at give det forkerte smertestillende.	Intet svar
14	Ankom [om morgenen] fastende. Ingen information før [ved middagstid]. Operationsafhentning [om eftermiddagen]. Udskrevet næste dag [om eftermiddagen].	Intet svar
17	De informationer, jeg fik konstateret om min diagnose [], blev ikke videregivet til Onkologisk Afdeling. Det medførte, at man på Onkologisk troede, at der skulle iværksættes en helt anden behandling.	Virkelig godt
23	Skulle møde på forkert etage.	Godt
30	At jeg blev "glemt", eller at papirerne blev væk et eller andet sted i systemet.	Virkelig godt
31	Jeg var indkaldt til operation [i efteråret] og blev indlagt på afdelingen, hvorefter jeg ventede i [mange] timer. [Om eftermiddagen] blev det hele udsat til senere indkaldelse. Derefter fornyet indkaldelse [nogle dage senere], hvor det hele fungerede perfekt efter planen.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - NSA6
1	Efter 15 timers venten på scanning, fik jeg besked om, at der var bestilt scanning til den efterfølgende dag kl. 8.00. Det var der ikke, da jeg ankom næste morgen. Jeg måtte derfor igen vente til kl. 16.00, før jeg blev scannet. Et helt døgn efter, at jeg blev indlagt.	Dårligt
14	Mistet synet på [det ene] øje.	Virkelig dårligt
24	Manglende orientering. [På dagen] aflyses [tid om eftermiddagen] grundet manglende kapacitet på opvågningsstuen.	Intet svar
26	Ingen information overhovedet. Jeg blev bedt om at aflevere [en prøve]. Den blev smidt ud af en anden sygeplejerske. Jeg blev negligeret, når jeg spurgte. Uvillige, sure og uvidende personer i plejen. Jeg blev forsøgt presset til at ligge [oven på det sted, jeg var opereret], i timer efter opvågning. Jeg fik drejet på mine dræn, som var syet fast, med ekstra blødninger til følge fra drænsyningerne. Jeg fik ingen undskyldning, men besked på at tie stille.	Virkelig dårligt
29	Infektion i opererede sted, hvorefter jeg måtte indlægges en uge til antibiotika behandling. Ny operation ([flere] timer) blev foretaget efter [et par måneder].	Virkelig godt
30	Beskadigelse af urinveje. Går nu med topkateter.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit
		Fejlhåndtering

Bilag 5







- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 4 | En lille ting med nogle dræn, der sugede for hårdt, men det var gjort som en hjælp. Desværre var det for meget i patientens tilfælde, men de gjorde alt, hvad de kunne for at hjælpe, og da lægen opdagede det, fik de det hurtigt fjernet, og det gik, som det skulle igen. Så det er en lille ting, og de gjorde helt sikkert, hvad de kunne for at hjælpe! | Virkelig godt |
|  | 5 | Svært at vurdere konkrete fejl, da noget blot kan være uheldige omstændigheder. Dog virkede det ikke hensigtsmæssigt, at jeg, som patient, skulle kræve at blive tilset af specialist NN inden udskrivning. Specielt ikke da dette resulterede i et [flere] måneders ambulans forløb hos Plastikkirurgisk Afdeling. Der synes ikke at være tilstrækkelig samarbejde mellem afdelinger. | Godt |
|  | 7 | GENTAGNE GANGE var der fejl i doseringen af tabletterne. En sygeplejerske ville bestemme, hvornår jeg skulle lade vandet, og jeg kan ikke på kommando. Efter en halv times tid gik jeg i ro og mag på toilettet og havde vandhanen til at løbe fem til ti minutter, og så kom mit vand i gang. Dette, mente den pågældende sygeplejerske, var noget pjat, hun ville tage det med at kateter, men det er jeg ikke så god til. | Godt |
|  | 8 | Kun kompetent og positiv behandling. Ingen fejl. | Intet svar |
|  | 9 | Et par læger hørte ikke efter mine klager, og derfor måtte jeg i narkose en gang til (men jeg havde ret). Det var træls, men læger er jo også bare almindelige mennesker. | Godt |

Neurokirurgisk Afdeling NK

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - NIA1	Samlet indtryk
2	Ubehageligt at modtage en opringning fra en læge, der var svær at forstå. For mange fagudtryk gennem forløbet.	Dårligt
3	Overvejende god kommunikation og sammenhæng, men indimellem oplevedes det ikke ensartet fra vagthold til vagthold.	Godt
ID	Kommentarer - NIA2	Samlet indtryk
2	Meget tilfreds!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
8	Behandlingen var helt i top af alle, jeg mødte. Jeg vil gerne fremhæve læge NN. Hun er helt fantastisk dygtig til sit håndværk, men i høj grad med menneskelig forståelse. Jeg håber at mødes med hende til kontrol [].	Virkelig godt
9	Jeg kan endnu ikke udtale mig om, hvordan operationen er forløbet. Der kan gå [over et halvt år] inden der evt. er forandring, i følge overlægen.	Godt
18	Jeg er meget tilfreds :-)	Virkelig godt
25	Det virkede på mig som om, jeg blev henvist til Aarhus til en behandling som læge NN på stedet godt vidste, han ikke kunne udføre, med det udstyr, han havde til rådighed []. Har senere modtaget behandlingen på andet sygehus.	Dårligt
27	Jeg kastede op [på vejen] til min sygeseng, og det blev af portør NN håndteret meget flot. Jeg følte mig meget flot behandlet i den situation.	Godt
ID	Kommentarer - NSA6	Samlet indtryk
1	De forskellige læger, jeg mødte, havde forskellige meninger om, hvad der skulle ske. Sygeplejerskerne sagde, at jeg skulle være fastende. Et døgn efter ringer en læge så, at man IKKE skal være fastende til en scanning. Så det kunne jeg have været foruden. Det, at jeg ikke fik mad og vand i mange timer, gav mig migræne.	Dårligt
6	Operationen udsat til næste dag, meget belastende.	Virkelig godt
12	Det var så godt, at både læge og sygeplejersker ringede til [pårørende] om forløbet af operationen og også det postoperative forløb.	Virkelig godt
16	Jeg har fået den bedste julegave fra jer læger, der har fået bugt med min [kræftsygdom]. En stor tak skal I have fra mig og min familie. Vi er så glade.	Godt
18	Det var en svær operation, men alle tacklede det virkelig godt :-)	Virkelig godt
21	Behandlingen meget fin. Et tital.	Virkelig godt
24	[På afdelingen efter indgrebet var det ok].	Virkelig godt
26	Meget glad for den opererende læge NN. Meget behagelig, venlig, oplysende og virkelig dygtig. Utrolig søde personer i rengøringen. Bad forgæves plejen om en pude, fik en af NN. I øvrigt utrolig elendige puder. Tre høns smidt i et betræk!	Virkelig dårligt
29	Det står mig som en gåde, at alle de oplysninger, jeg har givet i ambulatoriet omkring mig selv, skulle gives igen til læge NN to timer efter.	Godt
30	Det var ikke kompetente personer, der havde med katetre osv. at gøre. Har været overflyttet til andet sygehus [flere] gange ind i mellem mine [operationer].	Intet svar

Bilag 5








ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Det var en utrolig positiv oplevelse. Alle var søde og imødekommende, og jeg var fuldstændig tryk ved det hele.	Virkelig godt
 5	Skulle selv stille krav om overflytning. Kan dog kun sige rosende ord om modtagne afdeling (Plastikkirurgisk Afdeling). Anden afdeling gik dog positivt ind i det, da de erfarede skadens omfang.	Godt
 7	Men glemte, at jeg også er hjertepatient, og glemte at give [medicin] m.v. efter operationen [], og var derfor indlagt i [over en uge], måske fem dage ekstra?	Godt
 8	Jeg er inderligt imponeret over afdelingen. Alle personalegrupper er dedikerede og professionelle. Der udvises stor menneskelighed og klart kompetent handling! Jeg synes, at det er trist, at en intensivafdeling ikke har penge til enestuer.	Virkelig godt
 9	Mit gik ikke helt efter planen, men jeg er glad for den hjælp, jeg har fået.	Godt
 10	Der blev ikke taget hensyn til, at vores [barn] var [få] måneder gammel og formentlig ville græde en del om natten. Det generede [den anden patient på stuen], og vi blev derfor flyttet til samtalestuen. Vi burde have haft enestue.	Godt

Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - NIA1	Samlet indtryk
1	Da vi kontaktede sygeplejerskerne omkring at der var noget galt, virkede de afvisende og henviste til, at lægen ikke have skrevet noget om, hvad de skulle gøre. Da vi kontaktede lægen NN virkede denne meget overlegen, indtil vi måtte "op i det røde felt" og true med en klagesag, hvorefter vi fik flyttet patienten til intensiv. Jeg håber aldrig, jeg igen skal skabe mig sådan for at blive taget alvorligt.	Virkelig dårligt
2	Dårlig kommunikation. Ingen pårørende, samtaler med læge m.v.	Dårligt
3	Dejligt, at man kunne henvende sig efter behov. Altid venlig og imødekommenhed, men igen var der ikke altid den samme holdning til regimet omkring intensivstue og behandling.	Godt
ID	Kommentarer - NIA2	Samlet indtryk
1	Før indlæggelsen gik ALTING for langsomt, lige indtil den dag man bliver undersøgt af operationslæge og indskrivningen på dagkirurgisk afdeling. Alt for meget ventetid op til afgørende undersøgelse! Under og efter forløbet er gnidningsfrit og fantastisk! Der bør gøres noget ved preforløbet, alt der var utilstrækkeligt!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
7	Havde fået tid og dato på, at jeg ville blive kontaktet otte dage efter udskrivelse, men har ikke hørt noget som helst derfra, så er da spændt på, om de overholder næste dato og tid. Var hjemme hele dagen den pågældende dag :-)	Godt
8	Helt i top. Dejligt at få et brev fra læge NN, at alle prøver var i orden.	Virkelig godt
12	Mangler stadig at snakke med dem om forløbet, der skal ske efter hjemkomst. Ringer selv og finder ud af, hvordan det skal gå videre vedr. genoptræning.	Virkelig godt
16	Ja, lægen har forklaret godt.	Virkelig godt
18	Stadigvæk tilfreds. :-)	Virkelig godt
19	Jeg fik først information efter indlæggelsen.	Virkelig godt
25	Kunne måske have været rart med skriftlig information om, hvad indgrebet gik ud på, risiko ved indgrebet, samt evt. hvilke ting man skal være opmærksom på efter indgrebet.	Dårligt
ID	Kommentarer - NSA6	Samlet indtryk
1	Ingen information om, hvad jeg nu skulle gøre for at blive mine smerter kvit. Blot oplysning om, at jeg skulle opereres.	Dårligt
5	Har ikke kunnet få kontakt til kontaktlæge efter indlæggelse, på trods af mange henvendelser til kontaktsygeplejerske og lægesekretær.	Godt
7	Oplevede ringe information om diagnosen og muligheder i fremtiden.	Godt
11	Min behandling foregik akut og med stor hast. Min indlæggelse varede [nogle] dage.	Virkelig godt
13	Jeg fik et kort med to datoer, hvor jeg ville blive ringet op. Første gang måtte jeg selv kontakte sygehuset. Anden gang har jeg ikke hørt fra sygehuset.	Dårligt
14	Mangler stadig svar på manglende syn?	Godt
15	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
20	Jeg kom akut ind.	Godt

Bilag 5





	26	I øvrigt forekommer udtrykket "pleje" temmelig ironisk. Der forekom ikke pleje overhovedet! Måtte for eksempel tilkalde [en pårørende] for hjælp til at blive vasket!	Virkelig dårligt
	27	Jeg synes, at jeg blev godt oplyst. Også efter indlæggelsen ved opringning om resultatet af analyse af [sygdommen].	Virkelig godt
	31	De pårørende oplevede gennem en måneds indlæggelse IKKE at kunne få en samtale med en læge, trods adskillige forsøg.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	3	Vi kunne ikke rigtig få svar på, hvornår jeg kunne komme til.	Dårligt
	4	Lægen havde informeret rigtig godt om det hele! Men vi synes ikke at sygeplejerskerne havde informeret så godt med hensyn til smertestillende, når vi skulle hjem. Da vi ikke synes, at det gik godt herhjemme, ringede vi får at få råd, og de var meget hurtige og gode til at få lægen til at ringe og informere og hjælpe, det var meget flot!	Godt
	7	Det var ok.	Godt
	9	Nej, jeg er ca. tilfreds og jeg er af den type, der spørger selv, hvis jeg er i tvivl om noget. Jeg har selv arbejdet indenfor systemet i mange år.	Godt

Neurokirurgisk Afdeling NK

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - NIA1	Samlet indtryk
1	Overført til Hammel Neurocenter.	Virkelig dårligt
2	Blev ikke udskrevet, men overflyttet til en anden afdeling.	Dårligt
3	Blev overført til andet sygehus i ventetiden til første sygehus.	Godt
ID	Kommentarer - NIA2	Samlet indtryk
1	Besøg af fysioterapeut og lægen var ok. Også opfølgingsopkaldet var fint (en uge efter). Men instruktion af fysioterapeut på hospitalet kommer en uge for tidligt efter operationen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
4	Efter operationen var der en læge, som henviste mig til en speciallæge og en scanning. Nu er der gået en måned, og jeg har ikke hørt noget som helst fra nogen.	Godt
6	Meget modstridende oplysninger om genoptagelse af arbejde. Operationslæge: En til to ugers fortsat sygemelding. Fysioterapeut på sygehuset: Svært at vurdere. Egen læge: Minimum seks uger. Kommunens fysioterapeut: Ca. to måneder.	Intet svar
7	Synes, det er meget vigtigt, at man bliver fulgt op på efter udskrivelse. At aftaler overholdes.	Godt
8	Håber at afdelingen og nævnte læger får meddelelse om min store tilfredshed med alle.	Virkelig godt
12	Mangler information vedrørende genoptræning efter udskrivelse.	Virkelig godt
18	Det lød godt, når de ansatte sagde til mig "Vi håber, vi ikke ser dig igen... her i hvert fald, ha ha..."	Virkelig godt
24	Det er svært at svare på spørgsmålene, da [en pårørende] blev bedt om at hente mig med det samme.	Virkelig godt
27	Man glemte at fjerne et sting i såret []. Det forårsagede en betændelse, og den blev heller ikke opdaget ved en senere henvendelse på afdelingen. Vi fandt selv ud af, [hvad årsagen] til rødmen og hævelsen [var], men kunne ikke fjerne tråden med pincet. Nu er det i bedring.	Godt
ID	Kommentarer - NSA6	Samlet indtryk
2	Jeg blev sendt videre til [andet sygehus].	Intet svar
6	Blev udskrevet til ophold på et andet sygehus tre uger til genoptræning.	Virkelig godt
12	Neurologisk Afdeling kan vel ikke gøre for, at Randers Kommunes [tilbud] ikke er fagligt kompetent i denne situation.	Virkelig godt
18	Dejligt at få snakket med lægen, inden jeg skulle hjem. Det var super.	Virkelig godt
19	Overført til andet sygehus.	Godt
20	Jeg fik ingen information om genoptræning.	Godt
24	En manglende koordinering af visitoropgaver og ANSVAR. NN er under al kritik. Kan det virkelig være standarden?	Virkelig godt
26	Man følte sig som en pølse på fabrik. Jeg kastede for eksempel op, til stor irritation for plejer, lige da jeg blev udskrevet. Måtte ringe til pårørende for hjælp. Ingen spurgte, hvordan jeg kom hjem. Blev "usynlig" i samme øjeblik, udskrivningen forelå. Lykkelig for at komme hjem. Håber ALDRIG at skulle indlægges på NSA6 igen!	Virkelig dårligt

Bilag 5

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Overført til Viborg Sygehus.	Intet svar
 5	Hjemmepleje blev ikke orienteret om sårets omfang. Grundet såret omfang var de meget utrygge og usikre omkring behandling.	Godt
 8	Stor støtte og god vejledning vedrørende videre behandlingsforløb.	Virkelig godt
 9	Jeg har det bedre og har lavet lidt om på min livsstil, så det skal nok gå. Jeg ser fremad.	Godt

Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - NIA1	Samlet indtryk
1	Tag ansvar for patienter som intet kan selv. Det er forkert, at det er pårørende, der skal komme og få ting til at ske.	Virkelig dårligt
2	Intensivafdelingen for lille, manglede plads til pårørende. Afdelingen ikke bekvemmelig.	Dårligt
3	Dejligt at blive tilbudt noget at drikke, ventetid i det lille samtalerum, svært at få tid til at tale med kontaktpersonen, der varierede. Det kunne være vanskeligt at få trygheden, når det hele tiden skiftede under indlæggelsen. Men langt de fleste kontaktpersoner var meget søde og engagerede, enkelte meget svære at kommunikere med og med løftet pegefinger til pårørende, når man gerne ville have mere kontakt til den syge og indlagte på NIA. Det ville være rart at blive støttet lidt mere i den kritiske tid, hvor man ikke ved, hvad der sker, og om der overlever. Her tænkes på hyppigere kontakt med små praktiske oplysninger samt opdatering af de mange informationer, der står og blinker... både det sagte og det usagte.	Godt
4	Da [patienten] var bevidstløs, både da han var indlagt, og da han blev overført til andet sygehus, kan han ikke rigtigt besvare nogen af spørgsmålene.	Intet svar
ID	Kommentarer - NSAS	Samlet indtryk
1	Personalet, uanset hvem, var flinke, søde og meget forstående.	Virkelig godt
2	Baderum var gamle og nedslidte, bruser kunne ikke hænge på vægen. Personalet var søde og hjælpsomme.	Godt
4	Jeg lå med sengetøj, i to til tre dage efter operationen, med blod på. En ældre sygeplejerske sagde, at det ikke betød noget. (Det blev skiftet dagen efter).	Godt
5	Jeg vil nødtigt igen indlægges ved siden af en HEL [] familie []. Efter en operation vil man gerne sove om natten, ikke lytte til en mobil, der ringer [midt om natten] uden at blive taget.	Godt
8	Jeg følte, at afdelingen har en målsætning om, at patienten er i fokus hele tiden. Det levede alle op til. Mange kunne lære af afdelingens fælles holdning.	Virkelig godt
10	Vi er godt tilfredse. De er flinke alle sammen. Vi skal ikke klage.	Godt
12	Syntes at personalet var rigtig gode til at komme og spørge, om man var okay. Og de var virkelig flinke til at hjælpe, når man havde brug for det.	Virkelig godt
13	Meget professionelle.	Virkelig godt
16	Der var godt nok. Jeg synes, det virker godt. Smilende.	Virkelig godt
18	Hvis det bliver noget bedre, skal man til at betale for det ekstra, dvs. hotelpris... Det følte som et hotel :-)	Virkelig godt
20	Der var stor forskel på, hvordan man blev mødt af plejepersonalet. Nogle var meget omsorgsfulde, andre var noget "udtjente".	Godt
25	Tror, oplevelsen blev meget præget af at jeg ventede ca. [et døgn] på at tale med en læge om, hvad der skulle ske. Kan dog også godt forstå, at akutte ting er vigtigere på sådan en afdelingen.	Dårligt
29	Der var en sygeplejerske på opvågningen, der ingen tålmodighed havde, fordi min mand spurgte om det samme igen og igen.	Godt
30	Jeg var meget tilfreds, da jeg først nåede til Aarhus. Søde piger på afdelingen, god pleje. Jeg var meget taknemmelig for NN's hurtige reaktion []. Tak for det, NN.	Godt

Bilag 5

ID	Kommentarer - NSA6	Samlet indtryk
1	Når ventetiden bliver lang, skal plejepersonalet følge op på (ringe til lægerne), hvorfor det tager så lang tid, når noget andet var aftalt. I mit tilfælde, var der slet ikke en aftale om, at der skulle komme en læge eller bestilt tid til scanninger. Sådanne fejl ville have kunne opdages før, hvis man havde ringet og tjekket det.	Dårligt
4	Jeg havde været igennem samme operation før, så der var spørgsmålene besvaret før, men alle på afdelingen var meget hjælpsomme.	Godt
5	Fin menneskelig kontakt! Personalet meget tidspresset!	Godt
10	Jeg synes, at jeg generelt fik en rigtig fin behandling.	Virkelig godt
12	Jeg manglede hjælp til personlig pleje.	Virkelig godt
13	Bedre information mellem personalet og patient. Det er som om, den ene arm ikke ved, hvad den anden laver. Alt virker meget rodet.	Dårligt
18	Afdelingen var god til at tage hensyn. Kanon med delvis enestue. Hjælpen kom hurtigt. De var gode til at vurdere, hvordan man havde det. Alt i alt har jeg kun ros til afdelingen.	Virkelig godt
20	Jeg var rigtig glad for sygeplejerske NN.	Godt
21	Meget god behandling. [På en skala fra] nul til ti er det ti. Under hele sygdomsforløbet var det en super fin behandling. Tak.	Virkelig godt
23	Er meget tilfreds.	Virkelig godt
24	Dygtigt personale. [] udefra er under al KRITIK.	Virkelig godt
25	Overordnet har jeg kun rosende ord til personalet (læge og sygeplejerske) i forbindelse med behandling (operation) og indlæggelse. Jeg følte mig i trygge hænder og har stor beundring for det arbejde, de udfører.	Virkelig godt
26	Alt i alt en utrolig dårlig oplevelse. Til sammenligning var jeg indlagt [for nogle år siden på anden afdeling. Operation i samme legemsdel]. En helt anderledes positiv oplevelse.	Virkelig dårligt
29	Overordnet synes jeg, at personalet er dygtigt og engageret. Altid et smil og hjælp. Til gengæld tordner det til himlen at følge den administrative gang. Det er ufatteligt, hvad der bruges af ressourcer!! F.eks. blev jeg jo opereret to gange pga. infektion. Hver gang skulle alle oplysninger igen føres til protokol (vi taler om mine stamoplysninger). Oplysninger jeg har givet til en afdeling for to timer siden, beder en narkoselæge om igen for at føre til ny protokol!! Hvad med at få indført noget EDB, så alle patientens oplysninger er et sted?	Godt
31	Information til pårørende var meget dårlig, både i forbindelse med mit sygdomsforløb samt i forbindelse med en patient, der blev indlagt med en [farlig] infektion.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
3	De vidste ikke, hvor jeg skulle være. Der var kun et fjernsyn på stuen, som man skulle ligge og høre på. Så måske høretelefoner var en god ide.	Dårligt
7	Flinke, søde mennesker, som smiler trods deres travlhed.	Godt
8	Der burde være enestuer på så krævende afdelinger. Patienter i PTA trættes ENORMT af stress, larm, mennesker etc. PTA-patienter er i en kritisk fase de tidligste uger og ville drage STOR fordel rehabiliteringsmæssigt af enestuer (evt. som senere kan spare samfundet store ressourcer). Personalet håndterede situationen optimalt, givet de fysiske rammer.	Virkelig godt
9	Mere rengøring, mere privatliv og mere ro, da man jo er syg. Eget toilet burde der også være, grundet at mange er nogle grise og grundet eventuel smitte.	Godt

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

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

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

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

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

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

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