

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Neurokir. Afd. NK

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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..... | 34 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 38 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 42 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 76 |
| | 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 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|---|-----|
| | |
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 254 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 167 |
| Afdelingens svarprocent: | 66% |

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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

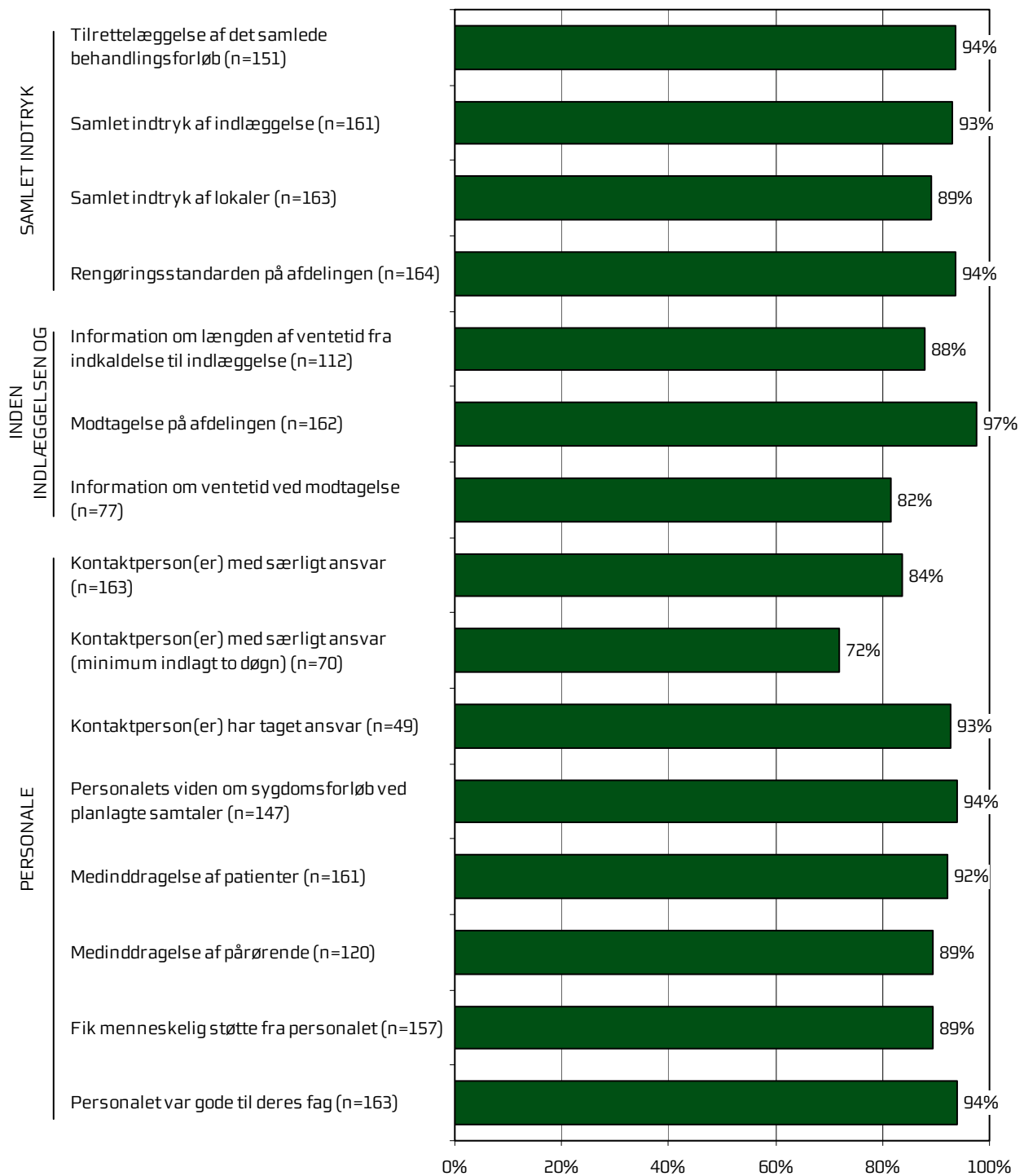
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

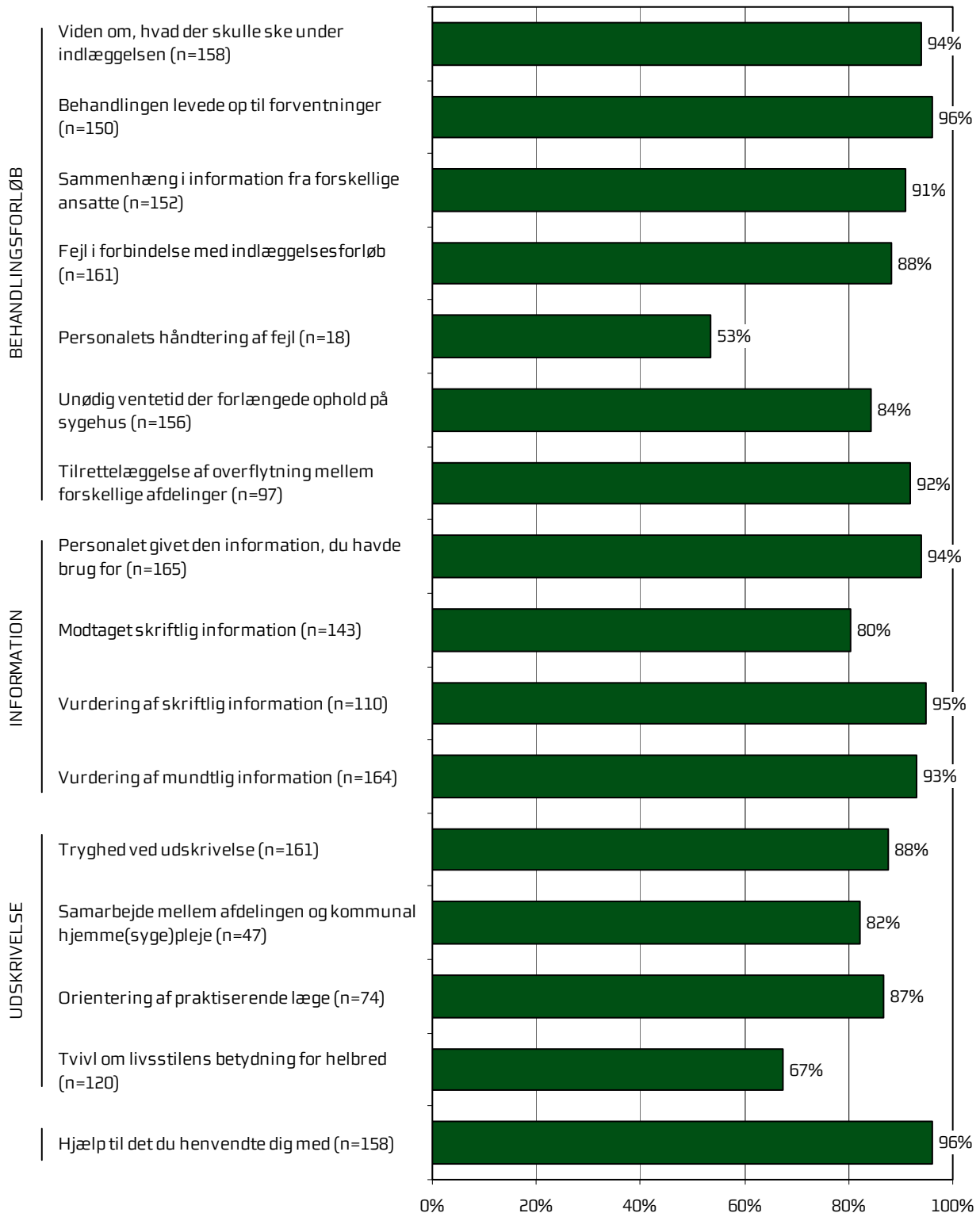
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

2010-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

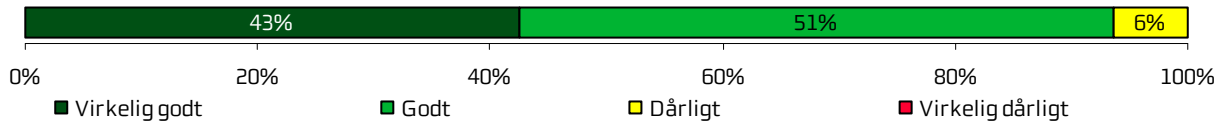
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

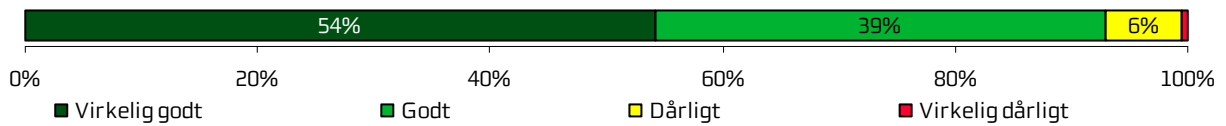
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

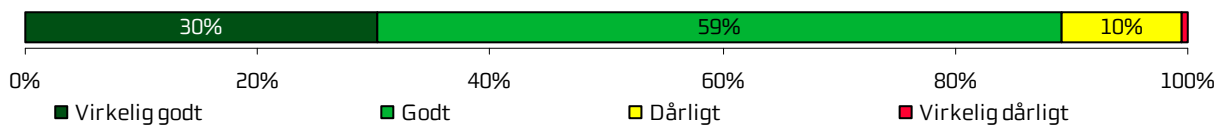
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=151)



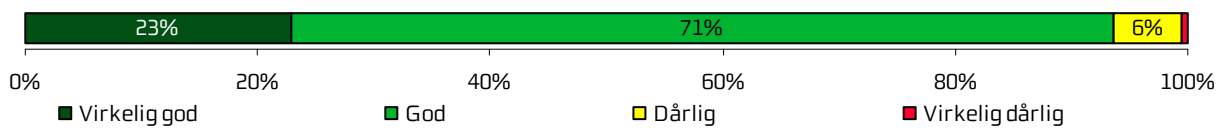
Samlet indtryk af indlæggelse (n=161)



Samlet indtryk af lokaler (n=163)



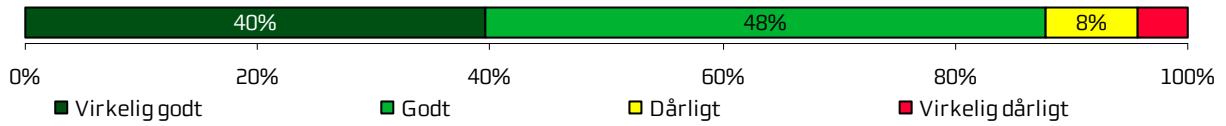
Rengøringsstandard på afdelingen (n=164)



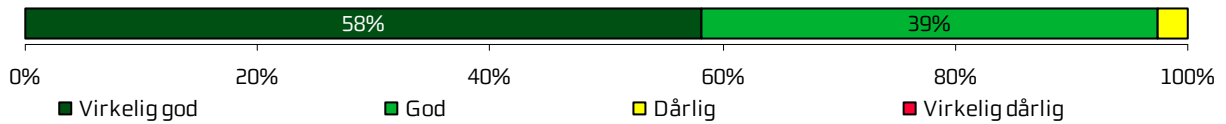
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 94 % | 91 % | 95 % | 99 % * | 88 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 93 % | 94 % | 96 % | 99 % * | 89 % | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 89 % | 91 % | 84 % | 98 % * | 76 % * | 88 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 94 % | 96 % | - | 99 % * | 87 % * | 93 % * |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

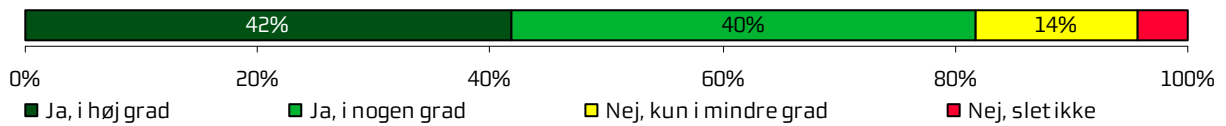
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=112)



Modtagelse på afdelingen (n=162)



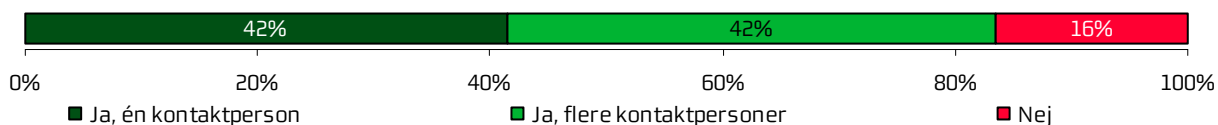
Information om ventetid ved modtagelse (n=77)



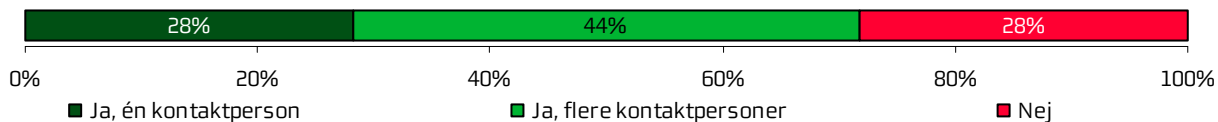
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 88 % | 92 % | 92 % | 100 % * | 85 % | 94 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 97 % | 97 % | 95 % | 100 % * | 95 % | 98 % * |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 82 % | 70 % | 79 % | 92 % | 65 % * | 77 % * |

Personale

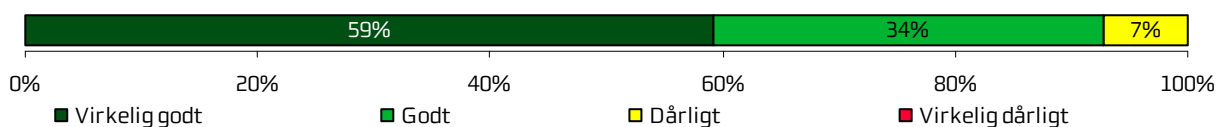
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=163)



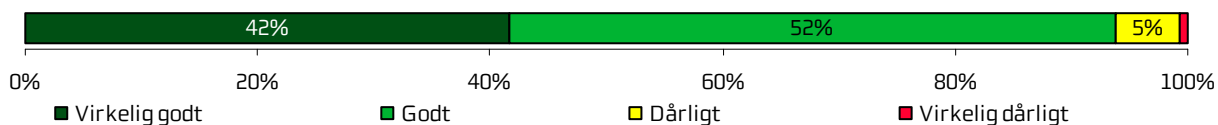
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=70)



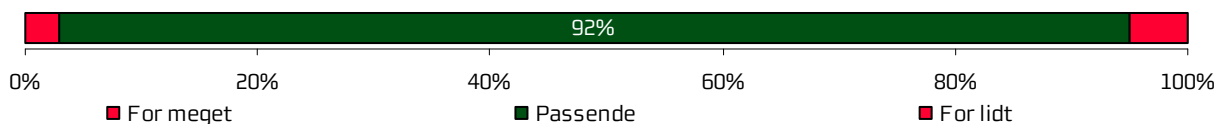
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=49)



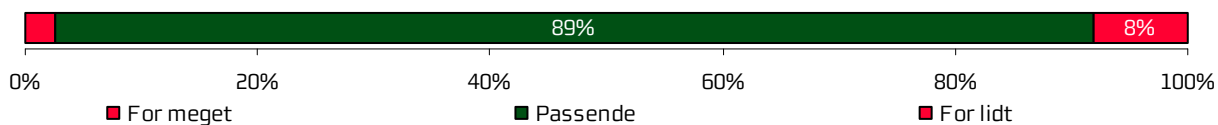
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=147)



Medinddragelse af patienter (n=161)



Medinddragelse af pårørende (n=120)



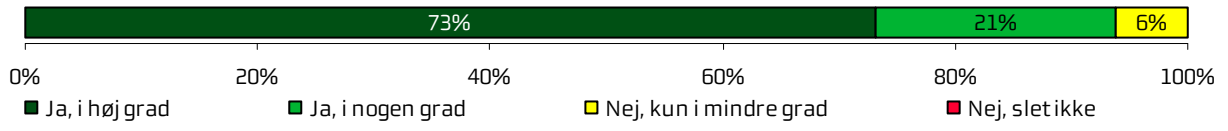
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=157)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|---------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 84 % | 84 % | 84 % | 95 % * | 76 % * | 85 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 72 % | 82 % | 85 % | 97 % * | 78 % | 85 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 93 % | 100 % * | - | 100 % * | 95 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 94 % | 89 % | 94 % | 99 % * | 85 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 92 % | 91 % | 91 % | 97 % * | 85 % * | 91 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 89 % | 86 % | 86 % | 95 % | 79 % * | 87 % * |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 89 % | 95 % | 90 % | 98 % * | 85 % | 93 % |

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=163)



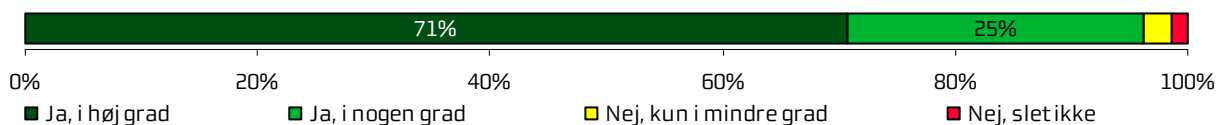
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 94 % | 96 % | 97 % | 100 % * | 94 % | 98 % |

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=158)



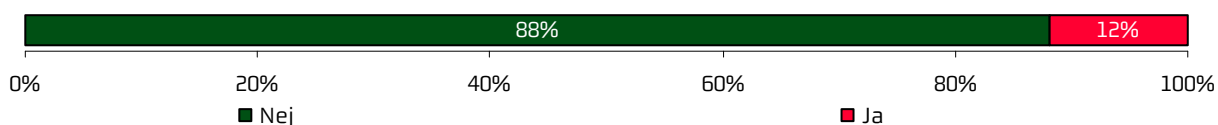
Behandlingen levede op til forventninger (n=150)



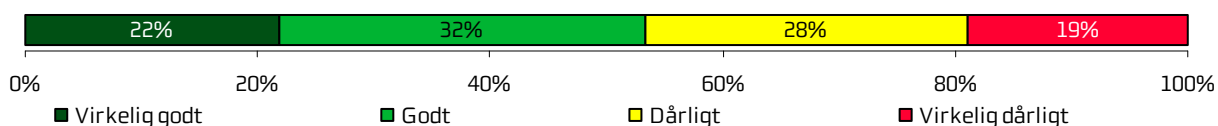
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=152)



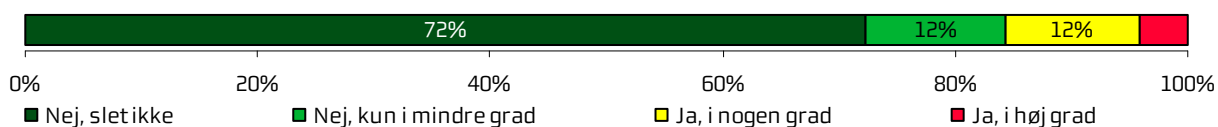
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=161)



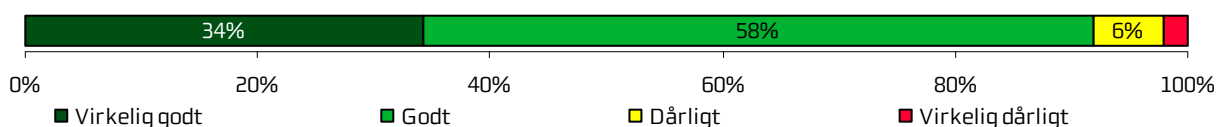
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=156)



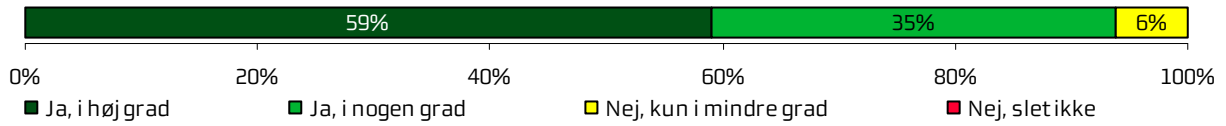
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=97)



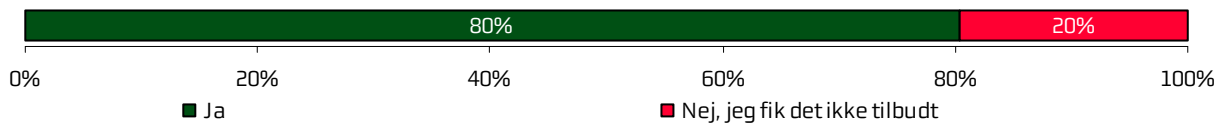
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 94 % | 94 % | 95 % | 98 % | 78 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 96 % | 90 % | 92 % | 98 % | 85 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 91 % | 92 % | 92 % | 97 % * | 83 % * | 92 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 88 % | 88 % | 89 % | 94 % * | 80 % * | 87 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 53 % | 54 % | 61 % | 91 % * | 56 % | 67 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 84 % | 85 % | 93 % * | 93 % * | 75 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 92 % | 90 % | 93 % | 98 % | 84 % * | 93 % * |

Information

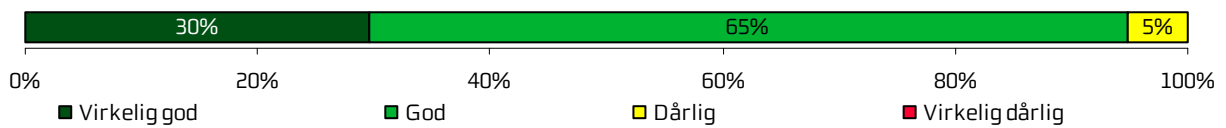
Personalet givet den information, du havde brug for (n=165)



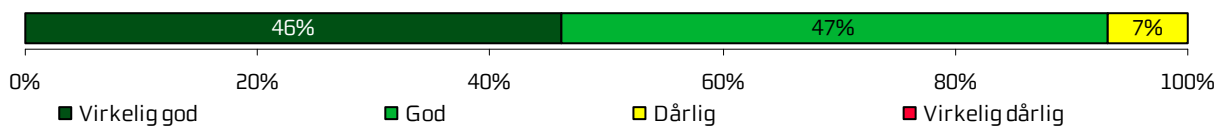
Modtaget skriftlig information (n=143)



Vurdering af skriftlig information (n=110)



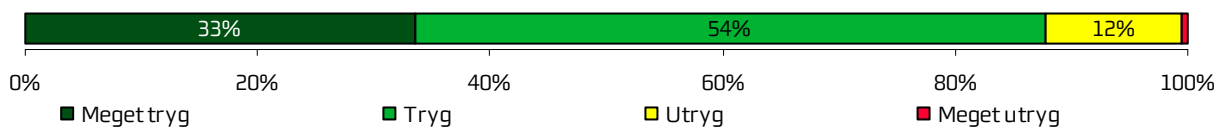
Vurdering af mundtlig information (n=164)



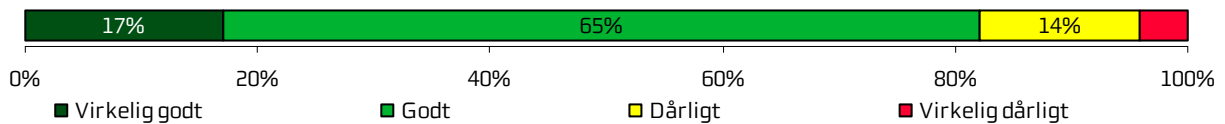
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 94 % | 90 % | - | 97 % | 85 % * | 93 % * |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 80 % | 74 % | 62 % * | 87 % | 52 % * | 72 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 95 % | 98 % | 98 % | 100 % * | 93 % | 97 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 93 % | 93 % | 93 % | 98 % * | 87 % * | 94 % * |

Udskrivelse

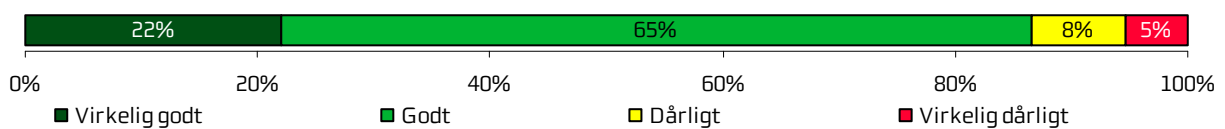
Tryghed ved udskrivelse (n=161)



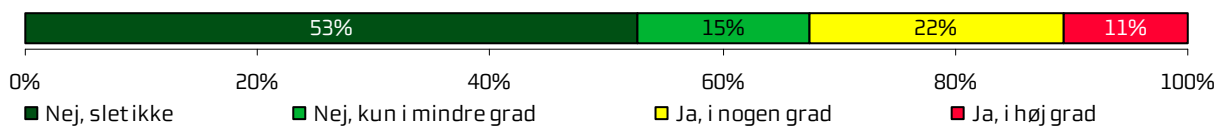
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=74)



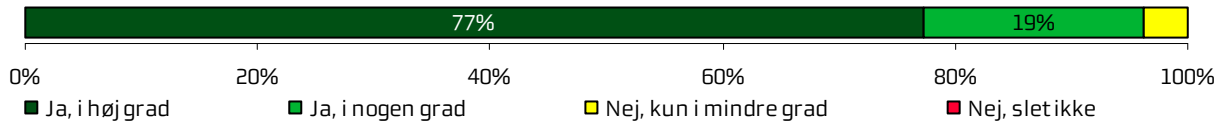
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=120)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 88 % | 91 % | 79 % | 96 % * | 82 % | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 82 % | 79 % | 78 % | 95 % | 81 % | 87 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 87 % | 92 % | 88 % | 97 % * | 77 % | 87 % * |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 67 % | 70 % | 69 % | 82 % * | 59 % | 72 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=158)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 96 % | 96 % | - | 100 % * | 90 % * | 96 % * |

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

| | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Hvordan vurderer du, at afdelingen <u>informerede</u> 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? |
| |

Løbenr.: >>lobnr<<

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. Porto er betalt.
Tak for din medvirken!



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

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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 | 66% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 54% | 53% |
| Kvinde | 46% | 47% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 5% | 7% |
| 20-39 år | 9% | 13% |
| 40-59 år | 39% | 38% |
| 60-79 år | 44% | 40% |
| 80 år eller derover | 4% | 3% |

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling |
| 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 | | 167 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 90 | | 54% |
| Kvinde | | 77 | | 46% |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | | 8 | | 5% |
| 20-39 år | | 15 | | 9% |
| 40-59 år | | 65 | | 39% |
| 60-79 år | | 73 | | 44% |
| 80 år eller derover | | 6 | | 4% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 139 | | 85% |
| Pårørende | | 25 | | 15% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 156 | | 95% |
| Ikke dansk | | 8 | | 5% |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | | 46 | | 28% |
| Planlagt | | 121 | | 72% |
| Afsnitsnavn | | | | |
| NSA5 | | 92 | | 55% |
| NK - ITA | | 18 | | 11% |
| NSA6 | | 49 | | 29% |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | | 8 | | 5% |

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 | 43 | 51 | 6 | 0 | 151 | 9 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 44 | 52 | 5 | 0 | 83 | 3 |
| Kvinde | 41 | 50 | 8 | 0 | 68 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 38 | 51 | 11 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 15 | 63 | 23 | 0 | 14 | 1 |
| 40-59 år | 40 | 57 | 3 | 0 | 62 | 3 |
| 60-79 år | 48 | 46 | 6 | 0 | 61 | 5 |
| 80 år eller derover | 82 | 18 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 41 | 52 | 7 | 0 | 127 | 6 |
| Pårørende | 51 | 45 | 4 | 0 | 21 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 40 | 53 | 7 | 0 | 140 | 9 |
| Ikke dansk | 77 | 23 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 43 | 48 | 9 | 0 | 40 | 5 |
| Planlagt | 43 | 52 | 5 | 0 | 111 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 40 | 52 | 8 | 0 | 86 | 2 |
| NK - ITA | 36 | 64 | 0 | 0 | 14 | 2 |
| NSA6 | 51 | 42 | 7 | 0 | 43 | 5 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 38 | 63 | 0 | 0 | 8 | 0 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 54 | 39 | 6 | 1 | 161 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 54 | 38 | 7 | 1 | 88 |
| Kvinde | 54 | 40 | 6 | 0 | 73 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 38 | 49 | 13 | 0 | 8 |
| 20-39 år | 35 | 41 | 24 | 0 | 14 |
| 40-59 år | 51 | 42 | 5 | 1 | 65 |
| 60-79 år | 59 | 37 | 4 | 0 | 68 |
| 80 år eller derover | 100 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 53 | 40 | 6 | 1 | 134 |
| Pårørende | 62 | 30 | 8 | 0 | 24 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 53 | 40 | 7 | 1 | 150 |
| Ikke dansk | 77 | 23 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 57 | 36 | 7 | 0 | 45 |
| Planlagt | 53 | 40 | 6 | 1 | 116 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| NSA5 | 56 | 39 | 4 | 1 | 90 |
| NK - ITA | 41 | 47 | 12 | 0 | 17 |
| NSA6 | 59 | 33 | 9 | 0 | 46 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 50 | 0 | 0 | 8 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 30 | 59 | 10 | 1 | 163 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 31 | 56 | 12 | 1 | 87 |
| Kvinde | 30 | 62 | 8 | 0 | 76 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 13 | 63 | 24 | 0 | 8 |
| 20-39 år | 46 | 48 | 0 | 6 | 15 |
| 40-59 år | 25 | 60 | 15 | 0 | 65 |
| 60-79 år | 31 | 62 | 7 | 0 | 69 |
| 80 år eller derover | 68 | 32 | 0 | 0 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 26 | 62 | 11 | 1 | 137 |
| Pårørende | 48 | 44 | 8 | 0 | 23 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 28 | 60 | 11 | 1 | 153 |
| Ikke dansk | 61 | 39 | 0 | 0 | 7 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 37 | 56 | 6 | 0 | 45 |
| Planlagt | 28 | 60 | 12 | 1 | 118 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| NSA5 | 23 | 64 | 12 | 1 | 91 |
| NK - ITA | 41 | 41 | 18 | 0 | 17 |
| NSA6 | 38 | 55 | 6 | 0 | 47 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 25 | 75 | 0 | 0 | 8 |

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 | 23 | 71 | 6 | 1 | 164 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 28 | 69 | 2 | 1 | 88 |
| Kvinde | 18 | 73 | 10 | 0 | 76 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 11 | 76 | 13 | 0 | 8 |
| 20-39 år | 48 | 26 | 21 | 6 | 15 |
| 40-59 år | 19 | 78 | 3 | 0 | 63 |
| 60-79 år | 21 | 74 | 4 | 0 | 72 |
| 80 år eller derover | 35 | 65 | 0 | 0 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 24 | 69 | 6 | 1 | 136 |
| Pårørende | 20 | 76 | 4 | 0 | 25 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 21 | 72 | 6 | 1 | 153 |
| Ikke dansk | 48 | 52 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 24 | 67 | 9 | 0 | 46 |
| Planlagt | 22 | 72 | 4 | 1 | 118 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| NSA5 | 23 | 72 | 3 | 1 | 90 |
| NK - ITA | 11 | 83 | 6 | 0 | 18 |
| NSA6 | 29 | 63 | 8 | 0 | 48 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 13 | 75 | 13 | 0 | 8 |

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 | 40 | 48 | 8 | 4 | 112 | 2 | 46 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 34 | 51 | 8 | 6 | 61 | 2 | 22 |
| Kvinde | 46 | 45 | 8 | 2 | 51 | 0 | 24 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | 57 | 43 | 0 | 0 | 7 | 0 | 1 |
| 20-39 år | 28 | 28 | 31 | 14 | 7 | 1 | 7 |
| 40-59 år | 33 | 56 | 7 | 4 | 47 | 1 | 13 |
| 60-79 år | 43 | 46 | 8 | 4 | 50 | 0 | 21 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 0 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 38 | 48 | 9 | 5 | 95 | 2 | 36 |
| Pårørende | 53 | 42 | 5 | 0 | 15 | 0 | 9 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 38 | 49 | 9 | 5 | 103 | 2 | 44 |
| Ikke dansk | 69 | 31 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | - | - | - | - | 0 | 0 | 46 |
| Planlagt | 40 | 48 | 8 | 4 | 112 | 2 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| NSA5 | 37 | 49 | 9 | 6 | 70 | 2 | 16 |
| NK - ITA | 33 | 67 | 0 | 0 | 6 | 0 | 11 |
| NSA6 | 43 | 46 | 7 | 4 | 28 | 0 | 19 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 38 | 13 | 0 | 8 | 0 | 0 |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 58 | 39 | 3 | 0 | 162 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 53 | 43 | 3 | 0 | 89 |
| Kvinde | 64 | 34 | 2 | 0 | 73 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 51 | 49 | 0 | 0 | 8 |
| 20-39 år | 31 | 69 | 0 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 50 | 45 | 5 | 0 | 65 |
| 60-79 år | 69 | 29 | 1 | 0 | 70 |
| 80 år eller derover | 85 | 15 | 0 | 0 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 57 | 41 | 2 | 0 | 135 |
| Pårørende | 68 | 29 | 3 | 0 | 24 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 57 | 40 | 3 | 0 | 151 |
| Ikke dansk | 89 | 11 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 69 | 31 | 0 | 0 | 42 |
| Planlagt | 54 | 43 | 3 | 0 | 120 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| NSA5 | 51 | 47 | 2 | 0 | 90 |
| NK - ITA | 63 | 31 | 6 | 0 | 16 |
| NSA6 | 67 | 31 | 2 | 0 | 48 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 63 | 38 | 0 | 0 | 8 |

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 | 42 | 40 | 14 | 4 | 77 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 48 | 32 | 16 | 4 | 49 | 2 |
| Kvinde | 32 | 53 | 11 | 5 | 28 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 36 | 16 | 32 | 16 | 6 | 1 |
| 40-59 år | 39 | 34 | 20 | 7 | 35 | 1 |
| 60-79 år | 49 | 48 | 3 | 0 | 32 | 5 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 43 | 37 | 15 | 5 | 71 | 4 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 40 | 40 | 15 | 5 | 70 | 7 |
| Ikke dansk | 62 | 38 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 25 | 37 | 31 | 7 | 16 | 4 |
| Planlagt | 46 | 40 | 9 | 4 | 61 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 38 | 44 | 15 | 2 | 52 | 2 |
| NK - ITA | - | - | - | - | 2 | 3 |
| NSA6 | 53 | 26 | 16 | 5 | 19 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 0 |

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 | 42 | 42 | 16 | 163 |
| Køn | | | | |
| Mand | 47 | 37 | 16 | 88 |
| Kvinde | 35 | 47 | 17 | 75 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 51 | 49 | 0 | 8 |
| 20-39 år | 27 | 18 | 55 | 15 |
| 40-59 år | 48 | 37 | 15 | 64 |
| 60-79 år | 37 | 51 | 12 | 71 |
| 80 år eller derover | 41 | 42 | 17 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 40 | 40 | 19 | 136 |
| Pårørende | 49 | 48 | 3 | 24 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 42 | 41 | 18 | 152 |
| Ikke dansk | 45 | 55 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 18 | 54 | 28 | 42 |
| Planlagt | 50 | 37 | 12 | 121 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| NSA5 | 52 | 34 | 13 | 90 |
| NK - ITA | 19 | 50 | 31 | 16 |
| NSA6 | 35 | 49 | 16 | 49 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 38 | 50 | 13 | 8 |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn) | | | | |
|---|-------------------------|------------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 28 | 44 | 28 | 70 |
| Køn | | | | |
| Mand | 33 | 37 | 31 | 33 |
| Kvinde | 24 | 50 | 26 | 37 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 51 | 49 | 0 | 6 |
| 20-39 år | 21 | 9 | 70 | 10 |
| 40-59 år | 22 | 50 | 28 | 22 |
| 60-79 år | 27 | 51 | 22 | 27 |
| 80 år eller derover | 41 | 42 | 17 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 23 | 41 | 36 | 54 |
| Pårørende | 43 | 52 | 5 | 16 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 29 | 42 | 29 | 68 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 17 | 43 | 40 | 28 |
| Planlagt | 36 | 44 | 20 | 42 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| NSA5 | 32 | 36 | 32 | 25 |
| NK - ITA | 14 | 57 | 29 | 14 |
| NSA6 | 29 | 43 | 29 | 28 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 3 |

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 | 59 | 34 | 7 | 0 | 49 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 64 | 30 | 5 | 0 | 22 | 1 |
| Kvinde | 55 | 36 | 9 | 0 | 27 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 34 | 32 | 34 | 0 | 6 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 40-59 år | 56 | 44 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| 60-79 år | 66 | 28 | 6 | 0 | 20 | 1 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 54 | 42 | 4 | 0 | 35 | 0 |
| Pårørende | 70 | 15 | 15 | 0 | 14 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 57 | 35 | 8 | 0 | 47 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 76 | 24 | 0 | 0 | 16 | 1 |
| Planlagt | 51 | 38 | 11 | 0 | 33 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 53 | 47 | 0 | 0 | 17 | 0 |
| NK - ITA | 56 | 22 | 22 | 0 | 9 | 1 |
| NSA6 | 70 | 30 | 0 | 0 | 20 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 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 | 42 | 52 | 5 | 1 | 147 | 17 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 59 | 5 | 1 | 79 | 10 |
| Kvinde | 49 | 45 | 6 | 0 | 68 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| 20-39 år | 29 | 49 | 22 | 0 | 14 | 1 |
| 40-59 år | 41 | 54 | 3 | 2 | 58 | 7 |
| 60-79 år | 38 | 57 | 5 | 0 | 63 | 8 |
| 80 år eller derover | 76 | 24 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 57 | 7 | 1 | 121 | 15 |
| Pårørende | 68 | 32 | 0 | 0 | 23 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 40 | 54 | 6 | 1 | 136 | 17 |
| Ikke dansk | 64 | 36 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 38 | 54 | 5 | 3 | 39 | 6 |
| Planlagt | 43 | 52 | 5 | 0 | 108 | 11 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 41 | 54 | 5 | 0 | 83 | 8 |
| NK - ITA | 33 | 67 | 0 | 0 | 12 | 6 |
| NSA6 | 41 | 48 | 9 | 2 | 44 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 63 | 38 | 0 | 0 | 8 | 0 |

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 | 3 | 92 | 5 | 161 |
| Køn | | | | |
| Mand | 2 | 95 | 3 | 86 |
| Kvinde | 3 | 90 | 7 | 75 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 0 | 100 | 0 | 8 |
| 20-39 år | 6 | 87 | 7 | 15 |
| 40-59 år | 4 | 91 | 5 | 64 |
| 60-79 år | 2 | 93 | 6 | 69 |
| 80 år eller derover | 0 | 100 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 3 | 91 | 6 | 134 |
| Pårørende | 4 | 96 | 0 | 24 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 2 | 92 | 5 | 151 |
| Ikke dansk | 13 | 87 | 0 | 7 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 4 | 93 | 2 | 43 |
| Planlagt | 2 | 92 | 6 | 118 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| NSA5 | 4 | 90 | 6 | 89 |
| NK - ITA | 0 | 88 | 12 | 17 |
| NSA6 | 2 | 96 | 2 | 47 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 100 | 0 | 8 |

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 | 3 | 89 | 8 | 120 | 42 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 3 | 89 | 8 | 62 | 25 |
| Kvinde | 1 | 90 | 8 | 58 | 17 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 11 | 89 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 89 | 11 | 11 | 4 |
| 40-59 år | 2 | 94 | 4 | 48 | 17 |
| 60-79 år | 2 | 84 | 14 | 49 | 21 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 4 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 2 | 91 | 7 | 95 | 39 |
| Pårørende | 4 | 88 | 8 | 23 | 2 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 3 | 90 | 8 | 111 | 40 |
| Ikke dansk | 0 | 82 | 18 | 7 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 8 | 81 | 11 | 37 | 6 |
| Planlagt | 0 | 94 | 6 | 83 | 36 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| NSA5 | 2 | 87 | 12 | 60 | 29 |
| NK - ITA | 0 | 87 | 13 | 15 | 3 |
| NSA6 | 5 | 92 | 3 | 37 | 10 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 100 | 0 | 8 | 0 |

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 | 70 | 19 | 8 | 3 | 157 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 72 | 18 | 9 | 2 | 84 | 4 |
| Kvinde | 68 | 22 | 7 | 3 | 73 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 63 | 24 | 13 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 47 | 29 | 15 | 8 | 13 | 1 |
| 40-59 år | 63 | 24 | 10 | 3 | 59 | 6 |
| 60-79 år | 80 | 14 | 5 | 2 | 71 | 0 |
| 80 år eller derover | 82 | 18 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 66 | 23 | 7 | 3 | 130 | 6 |
| Pårørende | 84 | 5 | 12 | 0 | 24 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 69 | 20 | 9 | 3 | 146 | 7 |
| Ikke dansk | 77 | 23 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 77 | 11 | 6 | 6 | 46 | 0 |
| Planlagt | 67 | 23 | 9 | 1 | 111 | 7 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 67 | 21 | 10 | 2 | 84 | 5 |
| NK - ITA | 81 | 13 | 6 | 0 | 16 | 2 |
| NSA6 | 69 | 18 | 8 | 4 | 49 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 0 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 73 | 21 | 6 | 0 | 163 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 72 | 20 | 8 | 0 | 88 | 1 |
| Kvinde | 74 | 22 | 4 | 0 | 75 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 75 | 13 | 13 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 58 | 17 | 25 | 0 | 13 | 0 |
| 40-59 år | 69 | 25 | 6 | 0 | 63 | 2 |
| 60-79 år | 78 | 19 | 2 | 0 | 73 | 0 |
| 80 år eller derover | 82 | 18 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 71 | 23 | 6 | 0 | 135 | 2 |
| Pårørende | 84 | 8 | 7 | 0 | 25 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 72 | 21 | 7 | 0 | 152 | 2 |
| Ikke dansk | 89 | 11 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 80 | 13 | 7 | 0 | 45 | 0 |
| Planlagt | 70 | 24 | 6 | 0 | 118 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 72 | 22 | 6 | 0 | 89 | 1 |
| NK - ITA | 76 | 18 | 6 | 0 | 17 | 1 |
| NSA6 | 73 | 18 | 8 | 0 | 49 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 0 |

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 | 70 | 24 | 4 | 2 | 158 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 67 | 26 | 5 | 3 | 87 | 2 |
| Kvinde | 74 | 22 | 3 | 2 | 71 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 87 | 13 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 40 | 51 | 0 | 9 | 14 | 0 |
| 40-59 år | 68 | 24 | 9 | 0 | 61 | 3 |
| 60-79 år | 74 | 21 | 1 | 3 | 70 | 3 |
| 80 år eller derover | 82 | 18 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 70 | 24 | 5 | 2 | 135 | 2 |
| Pårørende | 77 | 18 | 0 | 5 | 20 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 70 | 24 | 4 | 2 | 147 | 7 |
| Ikke dansk | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 59 | 30 | 3 | 8 | 40 | 5 |
| Planlagt | 74 | 22 | 4 | 0 | 118 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 73 | 24 | 3 | 0 | 91 | 0 |
| NK - ITA | 64 | 27 | 0 | 9 | 11 | 6 |
| NSA6 | 67 | 23 | 6 | 4 | 48 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 0 |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 71 | 25 | 3 | 1 | 150 | 15 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 66 | 31 | 2 | 1 | 81 | 7 |
| Kvinde | 76 | 19 | 3 | 2 | 69 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 76 | 24 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 56 | 30 | 6 | 8 | 14 | 0 |
| 40-59 år | 67 | 31 | 2 | 0 | 57 | 7 |
| 60-79 år | 75 | 21 | 3 | 1 | 66 | 7 |
| 80 år eller derover | 82 | 18 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 68 | 28 | 2 | 2 | 126 | 11 |
| Pårørende | 91 | 9 | 0 | 0 | 21 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 70 | 26 | 3 | 1 | 139 | 15 |
| Ikke dansk | 89 | 11 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 73 | 22 | 2 | 3 | 40 | 6 |
| Planlagt | 70 | 27 | 3 | 1 | 110 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 67 | 28 | 4 | 1 | 83 | 7 |
| NK - ITA | 100 | 0 | 0 | 0 | 13 | 5 |
| NSA6 | 65 | 30 | 2 | 2 | 46 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 0 |

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 | 58 | 33 | 8 | 1 | 152 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 57 | 35 | 7 | 0 | 81 | 6 |
| Kvinde | 59 | 31 | 10 | 1 | 71 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 51 | 49 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 26 | 58 | 16 | 0 | 14 | 0 |
| 40-59 år | 57 | 36 | 7 | 0 | 58 | 6 |
| 60-79 år | 63 | 26 | 10 | 1 | 66 | 4 |
| 80 år eller derover | 100 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 56 | 34 | 9 | 1 | 127 | 7 |
| Pårørende | 68 | 29 | 4 | 0 | 22 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 56 | 34 | 9 | 1 | 142 | 10 |
| Ikke dansk | 82 | 18 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 60 | 25 | 15 | 0 | 44 | 2 |
| Planlagt | 57 | 37 | 5 | 1 | 108 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 58 | 33 | 8 | 1 | 83 | 5 |
| NK - ITA | 54 | 46 | 0 | 0 | 13 | 5 |
| NSA6 | 58 | 29 | 13 | 0 | 48 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 63 | 38 | 0 | 0 | 8 | 0 |

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 | 161 |
| Køn | | | |
| Mand | 91 | 9 | 87 |
| Kvinde | 85 | 15 | 74 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | 89 | 11 | 8 |
| 20-39 år | 66 | 34 | 13 |
| 40-59 år | 92 | 8 | 64 |
| 60-79 år | 89 | 11 | 70 |
| 80 år eller derover | 82 | 18 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 86 | 14 | 135 |
| Pårørende | 97 | 3 | 23 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 87 | 13 | 150 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | |
| Akut | 82 | 18 | 44 |
| Planlagt | 91 | 9 | 117 |
| Afsnitsnavn | | | |
| NSA5 | 90 | 10 | 88 |
| NK - ITA | 94 | 6 | 17 |
| NSA6 | 81 | 19 | 48 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 100 | 0 | 8 |

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 | 22 | 32 | 28 | 19 | 18 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 28 | 13 | 28 | 31 | 7 | 0 |
| Kvinde | 18 | 44 | 28 | 11 | 11 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 40-59 år | 0 | 59 | 18 | 22 | 5 | 0 |
| 60-79 år | 42 | 26 | 13 | 18 | 7 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 18 | 33 | 29 | 20 | 17 | 0 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 22 | 32 | 28 | 19 | 18 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 24 | 11 | 39 | 26 | 8 | 0 |
| Planlagt | 20 | 49 | 18 | 13 | 10 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 25 | 50 | 25 | 0 | 8 | 0 |
| NK - ITA | - | - | - | - | 1 | 0 |
| NSA6 | 22 | 22 | 33 | 22 | 9 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 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 | 12 | 4 | 156 | 5 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 70 | 18 | 7 | 6 | 84 | 2 |
| Kvinde | 75 | 5 | 17 | 2 | 72 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 64 | 13 | 13 | 11 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 57 | 17 | 26 | 0 | 12 | 2 |
| 40-59 år | 68 | 13 | 15 | 4 | 61 | 1 |
| 60-79 år | 78 | 11 | 7 | 4 | 70 | 2 |
| 80 år eller derover | 100 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 71 | 11 | 13 | 5 | 131 | 5 |
| Pårørende | 82 | 14 | 5 | 0 | 22 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 73 | 11 | 12 | 4 | 146 | 4 |
| Ikke dansk | 59 | 16 | 13 | 13 | 7 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 71 | 11 | 16 | 2 | 43 | 0 |
| Planlagt | 73 | 12 | 10 | 5 | 113 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 71 | 13 | 9 | 7 | 86 | 3 |
| NK - ITA | 100 | 0 | 0 | 0 | 14 | 1 |
| NSA6 | 65 | 15 | 19 | 2 | 48 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 75 | 13 | 13 | 0 | 8 | 0 |

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 | 58 | 6 | 2 | 97 | 5 | 50 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 35 | 58 | 4 | 4 | 56 | 2 | 24 |
| Kvinde | 33 | 57 | 9 | 0 | 41 | 3 | 26 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | 0 | 100 | 0 | 0 | 7 | 0 | 1 |
| 20-39 år | 39 | 41 | 20 | 0 | 10 | 1 | 3 |
| 40-59 år | 29 | 63 | 6 | 3 | 36 | 2 | 22 |
| 60-79 år | 38 | 54 | 5 | 2 | 40 | 2 | 23 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 4 | 0 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 38 | 54 | 6 | 1 | 77 | 4 | 47 |
| Pårørende | 23 | 67 | 6 | 4 | 17 | 1 | 3 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 33 | 59 | 7 | 2 | 89 | 5 | 47 |
| Ikke dansk | 68 | 32 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 48 | 40 | 12 | 0 | 31 | 1 | 10 |
| Planlagt | 28 | 66 | 3 | 3 | 66 | 4 | 40 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| NSA5 | 41 | 51 | 6 | 2 | 49 | 3 | 30 |
| NK - ITA | 33 | 67 | 0 | 0 | 12 | 2 | 1 |
| NSA6 | 31 | 55 | 10 | 3 | 29 | 0 | 18 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 0 | 1 |

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 | 59 | 35 | 6 | 0 | 165 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 63 | 29 | 7 | 0 | 88 |
| Kvinde | 54 | 41 | 5 | 0 | 77 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 76 | 24 | 0 | 0 | 8 |
| 20-39 år | 24 | 54 | 22 | 0 | 15 |
| 40-59 år | 56 | 37 | 6 | 0 | 65 |
| 60-79 år | 64 | 32 | 4 | 0 | 71 |
| 80 år eller derover | 82 | 18 | 0 | 0 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 55 | 39 | 6 | 0 | 138 |
| Pårørende | 80 | 12 | 7 | 0 | 24 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 57 | 37 | 7 | 0 | 154 |
| Ikke dansk | 89 | 11 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 50 | 39 | 11 | 0 | 45 |
| Planlagt | 63 | 33 | 4 | 0 | 120 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| NSA5 | 57 | 37 | 5 | 0 | 91 |
| NK - ITA | 59 | 29 | 12 | 0 | 17 |
| NSA6 | 59 | 35 | 6 | 0 | 49 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 |

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 (før/under) | Nej, fik ikke tilbudt det | Antal | Nej, jeg havde ikke behov for det |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 40 | 27 | 14 | 20 | 143 | 18 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 46 | 25 | 14 | 16 | 78 | 9 |
| Kvinde | 33 | 29 | 14 | 24 | 65 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 51 | 13 | 13 | 24 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 26 | 39 | 21 | 14 | 14 | 1 |
| 40-59 år | 41 | 30 | 12 | 18 | 58 | 6 |
| 60-79 år | 42 | 22 | 13 | 23 | 59 | 9 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 4 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 40 | 28 | 15 | 17 | 120 | 14 |
| Pårørende | 39 | 25 | 10 | 26 | 20 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 29 | 14 | 19 | 132 | 18 |
| Ikke dansk | 59 | 0 | 14 | 27 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 0 | 51 | 8 | 41 | 34 | 10 |
| Planlagt | 53 | 19 | 15 | 13 | 109 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 46 | 25 | 16 | 13 | 79 | 10 |
| NK - ITA | 29 | 43 | 0 | 29 | 14 | 4 |
| NSA6 | 33 | 26 | 12 | 29 | 42 | 4 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 13 | 25 | 13 | 8 | 0 |

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 | 30 | 65 | 5 | 0 | 110 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 32 | 63 | 5 | 0 | 62 | 2 |
| Kvinde | 26 | 68 | 6 | 0 | 48 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 17 | 83 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| 20-39 år | 10 | 62 | 28 | 0 | 11 | 1 |
| 40-59 år | 37 | 61 | 2 | 0 | 47 | 1 |
| 60-79 år | 24 | 71 | 4 | 0 | 42 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 30 | 63 | 6 | 0 | 95 | 2 |
| Pårørende | 26 | 74 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 29 | 66 | 6 | 0 | 102 | 2 |
| Ikke dansk | 35 | 65 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 20 | 66 | 14 | 0 | 20 | 0 |
| Planlagt | 32 | 65 | 3 | 0 | 90 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 32 | 60 | 8 | 0 | 65 | 2 |
| NK - ITA | 30 | 60 | 10 | 0 | 10 | 0 |
| NSA6 | 29 | 71 | 0 | 0 | 28 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 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 | 46 | 47 | 7 | 0 | 164 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 45 | 47 | 8 | 0 | 89 |
| Kvinde | 47 | 47 | 6 | 0 | 75 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 38 | 49 | 13 | 0 | 8 |
| 20-39 år | 18 | 67 | 15 | 0 | 15 |
| 40-59 år | 38 | 54 | 8 | 0 | 65 |
| 60-79 år | 56 | 40 | 4 | 0 | 70 |
| 80 år eller derover | 100 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 45 | 48 | 7 | 0 | 137 |
| Pårørende | 57 | 35 | 8 | 0 | 24 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 45 | 47 | 7 | 0 | 153 |
| Ikke dansk | 64 | 36 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 53 | 42 | 5 | 0 | 45 |
| Planlagt | 43 | 49 | 8 | 0 | 119 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| NSA5 | 46 | 47 | 7 | 0 | 91 |
| NK - ITA | 39 | 44 | 17 | 0 | 18 |
| NSA6 | 51 | 45 | 4 | 0 | 47 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 38 | 63 | 0 | 0 | 8 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | | | | | |
|--|------------|------|-------|-------------|-------|
| | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 33 | 54 | 12 | 1 | 161 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 42 | 55 | 3 | 0 | 89 |
| Kvinde | 24 | 54 | 22 | 1 | 72 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 24 | 51 | 25 | 0 | 8 |
| 20-39 år | 32 | 51 | 17 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 35 | 54 | 11 | 0 | 65 |
| 60-79 år | 32 | 57 | 11 | 1 | 69 |
| 80 år eller derover | 53 | 47 | 0 | 0 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 36 | 55 | 9 | 0 | 136 |
| Pårørende | 23 | 54 | 23 | 0 | 22 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 34 | 54 | 11 | 1 | 150 |
| Ikke dansk | 23 | 66 | 11 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 31 | 45 | 22 | 2 | 42 |
| Planlagt | 34 | 58 | 8 | 0 | 119 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| NSA5 | 39 | 51 | 9 | 1 | 90 |
| NK - ITA | 29 | 43 | 29 | 0 | 14 |
| NSA6 | 29 | 61 | 10 | 0 | 49 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 25 | 63 | 13 | 0 | 8 |

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 | 17 | 65 | 14 | 4 | 47 | 14 | 96 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 17 | 67 | 16 | 0 | 28 | 7 | 51 |
| Kvinde | 17 | 62 | 11 | 10 | 19 | 7 | 45 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 | 6 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 0 | 5 | 1 | 9 |
| 40-59 år | 0 | 78 | 15 | 7 | 15 | 7 | 40 |
| 60-79 år | 24 | 58 | 14 | 4 | 21 | 6 | 40 |
| 80 år eller derover | 62 | 38 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 12 | 74 | 14 | 0 | 39 | 11 | 83 |
| Pårørende | 43 | 27 | 16 | 14 | 7 | 3 | 11 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 15 | 68 | 15 | 2 | 44 | 13 | 89 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 1 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 29 | 53 | 13 | 6 | 15 | 5 | 22 |
| Planlagt | 11 | 71 | 14 | 3 | 32 | 9 | 74 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| NSA5 | 19 | 70 | 7 | 4 | 27 | 5 | 58 |
| NK - ITA | 33 | 50 | 17 | 0 | 6 | 2 | 6 |
| NSA6 | 8 | 67 | 17 | 8 | 12 | 6 | 27 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 1 | 5 |

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 22 | 65 | 8 | 5 | 74 | 86 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 27 | 60 | 7 | 5 | 39 | 47 |
| Kvinde | 16 | 69 | 9 | 6 | 35 | 39 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 4 |
| 20-39 år | 32 | 32 | 0 | 36 | 6 | 9 |
| 40-59 år | 14 | 73 | 9 | 4 | 31 | 34 |
| 60-79 år | 22 | 65 | 10 | 3 | 32 | 35 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 2 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 23 | 65 | 6 | 6 | 63 | 73 |
| Pårørende | 20 | 59 | 21 | 0 | 9 | 12 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 63 | 9 | 6 | 67 | 82 |
| Ikke dansk | 19 | 81 | 0 | 0 | 6 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 24 | 53 | 14 | 10 | 21 | 22 |
| Planlagt | 21 | 70 | 6 | 3 | 53 | 64 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 17 | 71 | 7 | 5 | 41 | 49 |
| NK - ITA | 13 | 88 | 0 | 0 | 8 | 6 |
| NSA6 | 32 | 45 | 14 | 9 | 22 | 26 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 5 |

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 | 53 | 15 | 22 | 11 | 120 | 40 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 55 | 16 | 17 | 12 | 72 | 16 |
| Kvinde | 49 | 13 | 30 | 8 | 48 | 24 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 4 |
| 20-39 år | 65 | 14 | 21 | 0 | 13 | 2 |
| 40-59 år | 46 | 14 | 26 | 14 | 48 | 17 |
| 60-79 år | 55 | 16 | 22 | 8 | 52 | 15 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 4 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 54 | 15 | 20 | 11 | 108 | 28 |
| Pårørende | 38 | 21 | 32 | 10 | 10 | 11 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 53 | 15 | 20 | 11 | 113 | 36 |
| Ikke dansk | 49 | 15 | 36 | 0 | 6 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 59 | 9 | 21 | 11 | 35 | 8 |
| Planlagt | 50 | 18 | 22 | 10 | 85 | 32 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 53 | 16 | 21 | 10 | 70 | 21 |
| NK - ITA | 60 | 10 | 30 | 0 | 10 | 4 |
| NSA6 | 49 | 14 | 20 | 17 | 35 | 12 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 60 | 20 | 20 | 0 | 5 | 3 |

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 | 77 | 19 | 4 | 0 | 158 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 77 | 20 | 3 | 0 | 84 | 3 |
| Kvinde | 78 | 18 | 4 | 0 | 74 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 63 | 37 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 78 | 15 | 7 | 0 | 15 | 0 |
| 40-59 år | 75 | 21 | 5 | 0 | 61 | 4 |
| 60-79 år | 80 | 17 | 3 | 0 | 68 | 0 |
| 80 år eller derover | 100 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 75 | 20 | 5 | 0 | 131 | 4 |
| Pårørende | 84 | 16 | 0 | 0 | 24 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 76 | 20 | 4 | 0 | 147 | 4 |
| Ikke dansk | 89 | 11 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 79 | 18 | 2 | 0 | 44 | 0 |
| Planlagt | 76 | 19 | 4 | 0 | 114 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| NSA5 | 77 | 20 | 3 | 0 | 87 | 3 |
| NK - ITA | 82 | 12 | 6 | 0 | 17 | 1 |
| NSA6 | 76 | 20 | 4 | 0 | 46 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 0 |

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.












Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

| | | Antal kommentarer | |
|------------------------------|--|-------------------|----|
| | | n | |
| Fysiske rammer | | | 6 |
| Kommunikation og information | | | 4 |
| Kontaktperson | | | 1 |
| Kvalitet i behandling | | | 12 |
| Pleje | | | 4 |
| Relationer til personale | | | 13 |
| Ventetid | | | 1 |

Neurokir. Afd. NK

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


| ID | Kommentarer - NSAS | Samlet indtryk |
|----------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Mødetid om morgenen (fastende). Påbegyndt behandling seks timer senere. | Godt |
| 3 | Blev henvist via egen læge efter kræftpakken. Blev undersøgt dagen efter og derefter indlagt. Hurtigt og effektivt. | Godt |
| 4 | Ved undersøgelsen blev der lovet [nogle] uger til indlæggelse, men efter utallige rykkere kom jeg ind efter [rigtig mange uger]. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg blev sendt akut fra andet sygehus til afdelingen, og der var informationen dårlig. Men det har jo ikke noget med denne afdeling at gøre. | Godt |
| 9 | Ventetiden var alt for lang, hvilket medførte et rent smertehelvede! | Dårligt |
| 12 | Utrolig fin behandling af sekretær samt læge. | Virkelig godt |
| 13 | Fik i første omgang at vide, at jeg ville blive opereret [i foråret 2012], men blev først opereret [i efteråret 2012]. Der gik altså [flere] måneder. | Dårligt |
| 14 | Indlæggelse [i sommer] på et andet sygehus, udskrevet [nogle uger senere] fra samme sygehus. Ventede på indkaldelse til undersøgelse i Aarhus. Undersøgt [et par uger senere], opereret [få dage senere], udskrevet [efter et par dage]. | Godt |
| 18 | Jeg ventede i seks uger med kraftige smerter. Jeg ringede to gange i perioden uden at få at vide, hvornår jeg kunne komme til. Jeg kunne ønske, at man kunne sætte en dato med det samme. Det ville berolige en hel del. | Virkelig godt |
| 22 | Der var tale om to operationer. Den første akut. Den anden reoperation. Efter ambulantbesøg blev der aftalt ny operation, men jeg måtte ringe/rykke utallige gang for at få en ny operationstid. (Sekretær tit NN)!! | Godt |
| 23 | Jeg skulle opereres for en diskusprolaps. Opereres [om sommeren], derefter på patienthotel. Men efter opvågning kunne jeg ikke selv stå. Fødderne og ben sov. Blev indlagt! I MR-scanner og reopereret. | Uoplyst |
| 27 | Blev indlagt akut med ambulance. | Virkelig godt |
| 28 | Sødt personale. | Godt |
| 30 | Fik en tid til indlæggelse allerede [to uger] efter besøg/undersøgelse [på afdelingen]. | Godt |
| 32 | Jeg synes generelt inden for sundhedssystemet (sygehuse), at der er alt for lang ventetid, og man skal selv presse på via telefon for at få en konkret tid snarest (en til tre måneder). Og hvis man benytter sig af frit sygehusvalg, starter en månedsgaranti forfra. Det er simpelthen for dårligt, at man "tvinges" til en privat sundhedsforsikring. | Godt |
| 35 | Jeg blev oplyst om, at ventetiden var en til halvanden måned. Jeg ventede i fire måneder. | Godt |
| ID Kommentarer - NK - ITA | | Samlet indtryk |
| 1 | Akut indlagt. | Virkelig godt |
| 2 | "Vi" startede en samtale med en ret ubehagelig vagtlæge. En anden vagtlæge fik os gelejdet over på skadestuen. | Godt |
| 3 | Jeg skulle have været opereret ugen før, men blev sendt hjem pga. akut opstået situation for læge NN, hvilket jeg havde fuld forståelse for. Ventetiden den uge var lidt lang. | Uoplyst |
| 8 | Kom til skade ved en trafikulykke. Lå i koma [noget tid] efter indlæggelsen. | Godt |

| | | | |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 9 | Kunne være rart at vide, at man selv skal medbringe mad og tøj til indlæggelsen til et barn på [cirka et halvt år], selvom man skal indlægges på en "børneafdeling". | Dårligt |
|  | 10 | Ingen ventetid. Indlagt akut. | Virkelig godt |
|  | 13 | Sov bare. | Dårligt |
| | ID | Kommentarer - NSA6 | Samlet indtryk |
|  | 2 | Nej, alt var perfekt. Vi var forsinkede. I var fleksible og blev til at tage imod :-) | Virkelig godt |
|  | 5 | Var ikke sig selv!!! | Uoplyst |
|  | 8 | Jeg synes godt, at man kunne koordinere i højere grad, så man ikke skal køre flere gang. F.eks. Først scanning, så ny indkaldelse til samtale og så til ny undersøgelse. Altså udvikle logistikken. | Virkelig godt |
|  | 9 | Efter at have ventet på at få en tid [i sommer] fik jeg [i sommer] (telefonisk) at vide, at jeg skulle opereres [i slutningen af måneden]. Samme dag fik jeg et brev om, at jeg skulle opereres [måneden efter]. Det var en fejl, sagde NN. [Senere] blev jeg ringet op af læge NN, der sagde, at jeg først skulle til [en uge senere]. | Godt |
|  | 10 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
|  | 11 | Jeg blev indlagt akut. | Virkelig godt |
|  | 12 | En meget fin og betryggende forundersøgelse. | Virkelig godt |
|  | 14 | Blev på ingen måde informeret af sygeplejerskerne, da de selv var uvidende. | Dårligt |
|  | 17 | Måtte rykke flere gange for svar, men forståeligt, når man venter på svar fra andre afdelinger/personer. | Godt |
|  | 18 | Jeg fik en opringning om, at jeg skulle indlægges med det samme, og at der allerede var sendt en taxa efter mig. Det er en utilfredsstillende måde at blive indlagt på. | Virkelig godt |

Neurokir. Afd. NK

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - NSA5 | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 5 | Jeg kom [om aftenen], hvor der var travlhed med aftensmaden. Så modtagelsen skulle jeg selv søge. Men da jeg først fik min stue, var modtagelsen fin. | Uoplyst |
| 13 | Sygeplejersken var lige kommet [tilbage efter længere tids fravær] og var ikke helt inde i Edb-systemet, så det tog tid. Desuden fik min [pårørende] at vide, at jeg den efterfølgende dag lå som nummer to til operation, men det viste sig, at jeg kom ned til operationen som nummer et. Derved mistede min [pårørende] noget tid. | Dårlig |
| 14 | Professionel og god. | God |
| 20 | Sidder bare og venter og får ikke nogen information om, hvad der skal ske. Jeg har indtryk af, at personalet har for travlt med dem, der er indlagt. | Dårlig |
| 22 | Dejlig, venlig modtagelse. | Virkelig god |
| 23 | OK. | God |
| 26 | Der var lidt forvirring omkring min indlæggelse. Det virkede som om, at de ikke vidste, jeg kom. | Uoplyst |
| 33 | Oplevede næsten ingen ventetider. Måske fem til ti minutter. [Det er] man jo IKKE vant til! | God |
| 34 | Mødte på den etage jeg skulle [om morgenen]. Ventede på en halvmørk gang sammen med to andre, der også skulle indlægges. Senere kom en rengøringskone og sagde, hun troede, vi skulle gå oven på! | God |
| 35 | I ambulatoriet vurderede sygeplejersken, at jeg skulle indlægges dagen før operationen. Det gjorde modtagelsen mindre stresset. | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - NK - ITA | Modtagelsen |
| 1 | Jeg blev mødt som et menneske og ikke som et problem. | Virkelig god |
| 2 | Jeg kan ikke huske ret meget. | God |
| 3 | Omsorgsfuld. | Virkelig god |
| 6 | Virkelig god. | Virkelig god |
| 7 | Jeg var bevidstløs, da jeg ankom til hospitalet. | Uoplyst |
| 8 | Var ikke ved bevidsthed, da jeg kom ind. | Uoplyst |
| 9 | Den ene sygeplejerske var meget imødekommende. Den anden sygeplejerske var det først senere, selvom hun havde stået ved siden af os forinden. | God |
| ID | Kommentarer - NSA6 | Modtagelsen |
| 5 | Nej. | Virkelig god |
| 8 | Det var dejligt at få de andre på stuen præsenteret af sygeplejersken. | Virkelig god |
| 9 | Jeg fik straks hospitalets tøj på [] om morgenen, hvorefter jeg kom til som den første. Dvs. ingen ventetid. | God |
| 12 | Jeg fik en kontaktperson tildelt dagen inden operationen, som jeg så aldrig så mere til eller hørte noget fra. | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Modtagelsen |

 1 Blev indlagt på anden afdeling.

God

Neurokir. Afd. NK

Hvilke(n) fejl oplevede du?





| ID | Kommentarer - NSAS | Fejlhåndtering |
|----------------------------------|--|-----------------------|
| 3 | At få lavet en kontrolscanning efter operationen UDEN den nødvendige kontrast forinden, selvom jeg selv gjorde opmærksom på dette spørgsmål flere gange []. Senere blev jeg ved udskrivelsen informeret ud fra denne scanning uden kontrast, og dette var for positivt i forhold til de faktiske forhold, desværre. Blev derefter i hjemmet kontaktet og måtte komme dagen efter til kontrastindgivelse/scanning, og derefter viste denne et andet resultat, desværre. Psykisk hårdt at opleve dette!! | Uoplyst |
| 7 | Ingen. | Uoplyst |
| 9 | Personalet kludrede konstant i min medicindosering! | Dårligt |
| 14 | Ingen orientering fra den opererende læge eller stedfortræder efter operation, før jeg rykkede for besked inden udskrivning. Det virkede lidt sløset. | Godt |
| 20 | Jeg får papirer på, at jeg skulle indlægges [efterår 2012] og skifter tøj, får seng og går rundt og venter på at blive opereret. Får at vide [om eftermiddagen], at jeg gerne må tage hjem og komme igen næste [eftermiddag]. Jeg kommer næste dag og får at vide, at jeg er nr. 1 og kort tid efter nr. 2 eller nr. 3, men bliver dog opereret den pågældende dag. Operationen blev aflyst pga. personalesygdom. Jeg synes nok, at de burde sende mig hjem noget før. | Dårligt |
| 24 | Jeg oplevede ikke fejl. | Uoplyst |
| 29 | Jeg ventede det meste af en dag på at få at vide, at jeg ikke kunne blive opereret før næste dag [om morgenen]. Det syntes jeg bestemt ikke om. | Uoplyst |
| 31 | Infektion var årsag til indlæggelsen (dvs. der var tale om genindlæggelse, og dette er belastende). Afdelingen var uhyre lydhor overfor processerne. | Virkelig godt |
| 32 | F.eks. at pga. hvordan operationen udviklede sig, er/var det normalt, at jeg ikke kunne tisse (men at jeg ville kunne komme til det igen) osv. | Uoplyst |
| 33 | Rygoperation: Lille hul i []. Det blev lappet. Jeg lå på ryggen i 24 timer og tror ikke, det har forvoldt komplikationer. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - NK - ITA | | Fejlhåndtering |
| 3 | Jeg havde meget svært ved at ligge ordentligt på hovedpuden efter operationen og spurgte, om der ikke kunne skaffes en bedre pude. Svaret var: "Det er hjælpemidler, der har dem", og intet blev gjort. | Virkelig dårligt |
| ID Kommentarer - NSA6 | | Fejlhåndtering |
| 1 | Stik til kontrastvæsker ramt ved siden af. | Virkelig godt |
| 4 | Hul på hinden omkring nerverne. | Virkelig godt |
| 13 | Fejloperationer. | Dårligt |
| 13 | Flere fejloperationer. | Dårligt |
| 14 | Jeg blev akutindlagt og skulle alligevel vente FASTENDE i to dage på at blive opereret. De blev ved med at udsætte og holdt den i to dage. Jeg var fastende med en MEGET dårlig lever, og det blev der ikke taget hensyn til. | Godt |
| 16 | Alt for lang ventetid. | Virkelig dårligt |
| 18 | Jeg har i en årrække fået blodfortyndende medicin, men pga. blødning har jeg ikke fået blodfortyndende i nogle måneder. Trods det kom en sygeplejerske, med en blodfortyndende sprøj- | Dårligt |

te, og sagde, at den skulle jeg have. Hun sagde desuden også, jeg havde fået en sprøjte dagen før, hvilket ikke var tilfældet. Jeg nægtede at få sprøjten, og det endte med, at hun gik med den igen.

Neurokir. Afd. NK

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?







| ID | Kommentarer - NSAS | Samlet indtryk |
|----------------------------------|--|-----------------------|
| 5 | Det var overflyttelsen fra et andet hospital til afdelingen, hvor der var manglende information. Som sagt: ellers har jeg haft et tilfredsstillende behandlingsforløb. | Godt |
| 13 | Blev indlagt på [én] etage. Efter operationen indlagt på [en anden] etage, der var vagtskifte og ingen vidste, hvor mine personlige ejendele var opbevaret. Fandt dem senere på [den første afdeling] i en kuvert. Følte, sygeplejersken følte sig presset, da min [pårørende] vedblev at sige, at de skulle finde mine ting. | Dårligt |
| 17 | Jeg oplevede lægen som meget upersonlig lige inden operationen. Hun var ikke i stand til at møde mig med hensyn til spørgsmål vedrørende min operation. Efter operationen var det helt anderledes. Der var hun mere informerende og nemmere at snakke med. | Virkelig godt |
| 20 | Jeg blev indkaldt [i efteråret] og skulle faste. Blev sendt hjem uden operation, og skulle møde igen dagen efter om morgenen fastende []. Blev opereret [seks timer efter]. Kom tilbage til min stue [ca. en time senere]. Jeg spørger, om jeg kan få lidt mad, da jeg er sulten, og hun siger, at hun vil prøve og se, hvad hun kan finde. Kommer tilbage med to halvtørre stykker rugbrød med ost, hvor skorpen vender opad. Det er ikke meget at tilbyde til folk, der har fastet en til to dage. | Dårligt |
| 23 | Efter hvad lægen, som opererede mig sagde, var operationen gået planmæssigt. Men jeg kunne ikke selv stå, gå, komme op og ud/ned af seng. Fødder og ben sov. Jeg måtte hjælpes med alt. De ældre sygeplejersker var gode til at hjælpe, når man var færdig på pottestolen, men de unge udleverede bare toiletteppe. Når der var stuegang af lægen, fik jeg at vide en dag, at jeg ikke bare skulle ligge og dovne. Jeg prøvede hver dag at gå med prædikestolen og borde. Nogle sygeplejersker sagde, at jeg ikke skulle overtræne. Når lægen gik, blev jeg meget ked af hans arrogante udtalelser. Og sygeplejerskerne dækkede over ham, han har en speciel jargon at sige tingene på?? | Uoplyst |
| 26 | Der var som sagt lidt forvirring omkring min indlæggelse, hvilket resulterede i lidt stressede perioder mellem indlæggelse og operation. Der var ikke helt styr på min journal, blodprøver og operationens tid samt bedøvelse. | Uoplyst |
| 30 | Var kun indlagt i to dage, hvoraf den ene dag var operationsdag. | Godt |
| ID Kommentarer - NK - ITA | | Samlet indtryk |
| 7 | Jeg kan ikke huske noget fra min indlæggelse. | Godt |
| 8 | Var indlagt [flere] måneder, hvor jeg [i det første lange stykke tid] lå i koma. Derfor har jeg ikke kunnet svare på andet end den sidste måned, hvor jeg oplevede stor tilfredshed med den behandling, jeg fik. | Godt |
| 10 | Var ikke ved bevidsthed under det meste af indlæggelsen i Aarhus. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - NSA6 | | Samlet indtryk |
| 3 | Det gik godt med operation og efterfølgende. Jeg er en moden og erfaren mand. | Godt |
| 4 | Meget hårdt at skifte seng hele tiden, når man har mange smerter og knapt kunne kravle. | Virkelig godt |
| 8 | Der kunne med fordel suppleres med et skriftligt dialogværktøj, som var patientens, og som kunne medbringes mellem de forskellige afdelinger, så kontinuitet bevares, og man ikke skal spørges om det samme 20 gange. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg måtte blive lidt længe på opvågningsafdelingen, da der ikke var plads på sengeafdelingen, men det var ikke et problem for mig. | Godt |
| 12 | En meget fin behandling hele vejen igennem. | Virkelig godt |

| | | | |
|---|---|--|-----------------------|
|  | 13 | Jeg synes i den grad, der manglede kommunikation personalet imellem og vidensdeling om, hvordan jeg skulle behandles. Jeg måtte flere gange instruere personalet i, hvad der skulle gøres. | Dårligt |
|  | 15 | Operation udskudt en dag pga. akut operation. | Godt |
|  | 19 | Vil gerne have haft mere (alt) information om, hvad der var sket, hvordan jeg var skadet og hvad betydning, det kunne have. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
|  | 3 | Min søn blev modtaget på NK Ambulatoriet og indlagt på en anden. Jeg oplever de to afdelinger forskelligt. Utrolig god information fra første afdeling og operatør. Begrænset/mindre god information fra den anden afdelings sengepersonale. | Godt |

Neurokir. Afd. NK

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

| ID | Kommentarer - NSAS | Samlet indtryk |
|----|---|-----------------------|
| 5 | Dygtig læge NN. Fik aldrig sagt tak! [Vedkommende] er grundig i den videregivende information, hvilket er rigtig godt. | Godt |
| 6 | Jeg synes, at der skulle have været en fysioterapeut inde over, inden jeg blev sendt hjem. Så jeg kunne få at vide, hvad jeg skulle og ikke skulle gøre. Jeg var lidt utryk, om jeg gjorde det rigtige. Bange for at ødelægge forløbet. | Godt |
| 8 | God information efter indlæggelsen. | Virkelig godt |
| 9 | Den skriftlige information jeg fik under min indlæggelse, indeholdte irrelevante personlige "spydigheder", så som: Jeg var "bleg og overvægtig", hvilket var meget sårende! | Dårligt |
| 11 | Al information var venlig og fyldestgørende. | Virkelig godt |
| 13 | Der var slet ingen information efter operationen. Der blev sendt bud efter min kone, da jeg skulle hjem, men da hun kom, havde jeg slet ikke tisset endnu, efter kateter var fjernet. Så min kone måtte hælde væske i mig, og [flere] timer efter kom vandladningen. Unødig ventetid for min kone, og hun måtte stå for væskeindtag. | Dårligt |
| 19 | Efter operationen og inden udskrivelsen ville jeg meget gerne have talt med den læge, som opererede mig. Jeg talte med en læge, som jeg ikke havde hverken set eller talt med på noget tidspunkt, og jeg følte ikke, at han havde sat sig ordentligt ind i min situation. | Godt |
| 20 | Der står i mine papirer, at fysioterapeuten ringer tilbage efter en uge. Har ikke hørt fra hende endnu. Har kun fået brev fra [kommunen] om genoptræning. | Dårligt |
| 23 | Efter hjemsendelse skulle hjemkommune kontakte mig efter tre hverdage? Ingen henvendte sig. Ringede til kommune. De kunne ikke finde mig i deres system. De prøvede [på forskellige] måder, og til sidst kom jeg på skærmen. Skulle visiteres til sundhedshuset. Ville ringe tilbage, men ingen kontakt. Først [mange dage efter hjemsendelse] fik jeg fat i kommunen igen og først [mange dage efter hjemsendelse] til fysioterapien. De skulle komme hjem til mig, men det var ikke belejligt, og jeg skulle med taxa. Jeg sad ikke godt i taxaen [over en time]. Hvorfor snakker edb-systemer ikke sammen? | Uoplyst |
| 25 | Jeg blev lovet en kopi af journalen, men det har jeg ikke fået. | Virkelig godt |
| 32 | Ønskede mere information om de symptomer, jeg havde, og om det var normalt, og om de ville forsvinde igen. Kunne også have været rart med information om det inden operationen, så jeg vidste, det var en normal ting efter operationen. | Godt |
| 34 | Efter indlæggelse. Opfølgningssamtale i telefon med sygeplejerske [i efteråret]. Er ikke ok med [min ene arm]. Hun vil få lægen til at ringe. Jeg ringer selv [over en uge senere] for at høre, om jeg er glemt. Lægen ringer [et par dage efter] og vil bestille en scanning. Jeg synes, der går for meget tid til spilde. | Godt |
| 35 | Jeg fik en virkelig god mundtlig information af læge NN. | Godt |
| | ID Kommentarer - NK - ITA | Samlet indtryk |
| 3 | Virkelig godt af læge NN. Godt af sygeplejersken. | Uoplyst |
| 9 | Fik knap nok noget at vide. Meget af personalets tid foregik i "samtalekøkkener" med at spise mad/drikke kaffe. | Dårligt |
| 12 | Efter operation bliver jeg overført til anden afdeling på andet sygehus og husker intet, da jeg var i koma. | Godt |
| 14 | Det er svært at huske. Hele forløbet var på en akut indlæggelse, så det er svært at vurdere. | Godt |

| ID | Kommentarer - NSA6 | Samlet indtryk |
|--|--|-----------------------|
|  4 | Forskel mellem læge, sygeplejerske og fysioterapeut. Svært at vurdere, hvad man må hvornår. | Virkelig godt |
|  6 | En virkelig god og positiv hospitalsoplevelse. | Virkelig godt |
|  9 | Én sygeplejerske sagde, at jeg først måtte gå i bad efter tre dage. En anden sagde, at jeg kunne gå i bad på andendagen efter operationen. | Godt |
|  13 | Blev ikke orienteret om følgevirkningerne af mine operationer. | Dårligt |
|  13 | Jeg fik alt for lidt information både under og efter indlæggelsen. | Dårligt |
|  18 | Fik ingen information om, hvornår jeg skulle have fjernet stingene efter operationen. | Virkelig godt |

Neurokir. Afd. NK

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?






| ID | Kommentarer - NSAS | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Jeg fik besøg af en fysioterapeut [en del] gange. Derefter måtte jeg selv gøre forskellige øvelser. Jeg bruger stok hele tiden, og rollator når jeg går en lang tur. Jeg har mange flere smerter nu end før operationen. | Virkelig godt |
| 5 | Med hensyn til operationen []: Var i tvivl, om jeg måtte bøje mig forover, da det gav smerter m.m. Der var flere ting, som jeg skulle have haft mere konkret viden om i forhold til motion/bevægelse m.m. og alkohol, synet, smerter osv. Spørgsmålene kom først til mig efter udskrivelse. | Godt |
| 18 | Jeg fik at vide, der var stuegang [om formiddagen]. Der kom ikke nogen, og hver time blev det sagt, han var på vej. Han kom ikke før [om aftenen]. Det var frustrerende. Lad være med at sige et klokkeslæt, det er ikke til at holde ud. Jeg snakkede med flere, der skulle hjem. De synes det samme. En ung pige skulle på weekend, men fik kun en søndag ud af det. TÆNK PÅ DET. | Virkelig godt |
| 20 | Jeg var glad for at komme hjem tidligt efter operationen pga., at personalet ikke tog hensyn til folk, der skulle sove. Der var uro og larm. | Dårligt |
| 23 | Dagen før jeg blev sendt hjem [] kom en sygeplejerske og fortalte, at der var bestilt taxa til i morgen []. Dagen efter [] kom en anden sygeplejerske og spurgte, hvad jeg lige tænkte med hensyn til at komme hjem. Jeg fortalte, at der var bestilt en hjemmetransport. Neej, det er en fejl... Du er vel ikke pensionist. Og nej, det er jeg ikke. Så må du selv sørge for at komme hjem. Du har jo [mange pårørende], de må kunne hente dig. Ja ja, men så kan jeg først blive hentet sidst på dagen. Jamen du kan kun have din seng til kl. 13. Nåh, men tak for det, sagde jeg. | Uoplyst |
| 24 | Jeg bad om kopi af min journal og fik den tilsendt. | Virkelig godt |
| 30 | Har ikke talt med min praktiserende læge siden udskrivelsen! Neurokirurgiskafdeling følger op telefonisk en uge og otte uger efter operation. | Godt |
| 33 | Har ikke haft kontakt med min læge. En veninde ([ældre] sygeplejerske) [] tog stingene på tiende dagen. | Virkelig godt |
| 34 | Fik at vide ved udskrivelsen tirsdag, at jeg kunne begynde at arbejde, når ugen var omme. Havde fået at vide før indlæggelsen, jeg skulle være sygemeldt seks til otte uger. | Godt |
| ID | Kommentarer - NK - ITA | Samlet indtryk |
| 2 | Vil gerne til samtale og scannes snart. | Godt |
| 4 | Den afdeling, vi blev udskrevet til [], bar præg af travlhed. Men generelt rigtig god behandling på Neurokirurgisk Afdeling. | Godt |
| 7 | Blev flyttet til et andet sygehus. | Godt |
| 8 | Jeg blev udskrevet til et andet sygehus, hvor jeg stadig er indlagt. | Godt |
| 10 | Blev ikke udskrevet, men overflyttet til andet sygehus. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - NSA6 | Samlet indtryk |
| 3 | Ja, der var ikke meget rådgivning omkring følgende rekonvalescens, men jeg klarede lige den første tid, man er vel lidt læge selv. | Godt |
| 8 | Mangler en plan for det lange perspektiv! Så man har en behandlingsplan både på den korte, men også lange "bane". | Virkelig godt |
| 13 | Jeg fik for lidt information om følgevirkninger omkring mine operationer. De skal lytte mere til patienten. | Dårligt |

Neurokir. Afd. NK

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

| ID | Kommentarer - NSAS | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 5 | Jeg tænkte faktisk efter hjemkomst, at jeg på en måde var blevet presset lidt til at tage hjem. Lægen havde sagt udskrivelse to-tre dage efter operationen, men allerede om morgenen anden dag efter operationen begyndte sygeplejersken at snakke udskrivelse. Jeg ville gerne hjem selvfølgelig, men følte mig ærligt talt ikke helt tryk ved det. Der lå et lidt for stort forventningspres på mig på det punkt. De kunne evt. have spurgt om mine tanker omkring udskrivelse, inden de fremlagde deres egne forventninger til det. Jeg kom hjem [] anden dag, men ville, når jeg tænker over det efterfølgende, gerne være blevet til tredje dag efter operationen. Ellers alt rigtig godt :-) [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 6 | Jeg synes, at da jeg var til samtale [ca. en uge] før operationen, var det for dårligt, at jeg ikke kunne får foretaget MR-scanning, men skulle køre derind igen for at få det lavet. Det er usmidigt fra personalet på MR-afdelingen. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 7 | Det var anden gang på [nogle år], jeg var indlagt på N.K. Første gang i [nogle] uger med en virkelig god omsorg og behandling. Anden gang på [nogle dage], hvor jeg også fik en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 8 | Det er første gang, at jeg har været indlagt. Imponerede opfølgning og service. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 10 | De var alle flinke og hjælpsomme. [Relationer til personale] | Godt |
| 11 | Fra læge NN til yngste elev: Alt var OK! En dejlig oplevelse! | Virkelig godt |
| 13 | Bedre bemanding, mere engagement fra aftenvagterne og information. [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Dårligt |
| 14 | Ventetiden på operation var for lang. Det burde meget tidligere i forløbet være klart, at operation var nødvendigt. [Ventetid] | Godt |
| 15 | Jeg har kun stor ros til alt personale på afdelingen, jeg var i kontakt med. | Virkelig godt |
| 16 | Jeg har været indlagt mange gange på forskellige sygehuse. Det var klart i top. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 19 | Jeg kunne godt have brugt lidt mere pleje umiddelbart efter min operation, men personalet virkede til tider stressede, og jeg skulle vente en del tid, inden de havde tid til at komme. [Pleje] | Godt |
| 20 | Læge NN gjorde et godt stykke arbejde med at fortælle, hvad der blev lavet, og med at fortælle min kone om forløbet. Han var god til at give sig tid til samtaler og besvare spørgsmål. [Kommunikation og information] | Dårligt |
| 21 | En stor tak til personalet med den gode behandling, jeg og min kone har fået, og en stor tak og hilsen til læge NN for hans dygtighed. Jeg har fået det godt i dag. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 23 | Jeg er et meget positivt menneske og ser det gode i folk, men her blev jeg virkelig "nedgjort" (af lægen). Der var mange søde og rare sygeplejersker m.m. OG det bedste ved opholdet var den gode og appetitlige/sunde mad :-) [Pleje, Relationer til personale] | Uoplyst |
| 24 | Der bør ikke være forhæng på stuerne. Når man ligger nærmest døren, føler man sig lukket inde, og der bliver mørkt. | Virkelig godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| | Jeg tænkte ikke så over rengøringen, men jeg så ofte en rengøringsassistent, som jeg også talte med. [Fysiske rammer] | |
| 31 | Lydhør. Venlig. [Relationer til personale] | Godt |
| 32 | Jeg lå på en nyere stue, og det var rigtig dejligt. Forstår dog ikke, hvorfor alle sygehusets/afdelingens toiletter er uden toiletforhøjer. Der er langt ned for en hofte-/ryggpatient :-) [Fysiske rammer] | Godt |
| 33 | Fin mad, og super personale (sygeplejersker). Dygtige. Man følte sig tilpas, og i gode hænder. [Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 34 | Lå på firemandsstue med forhæng mellem sengene. Ikke meget ro, og i den ene seng var en [ung pige]. Ved ikke om hun var tryk ved det. Jeg ved godt, at der skal spares, og afdelingen er gammel. Det skal ikke forstås som om, at jeg klager []. Følte jeg mig godt behandlet. [Fysiske rammer] | Godt |
| ID | Kommentarer - NK - ITA | Samlet indtryk |
| 2 | Sygeplejerskerne var super professionelle og omsorgsfulde over for mig :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 4 | Søde sygeplejersker, og vi følte os konstant i gode hænder. På intensiv meget trangt og flere på stuen gjorde det ekstra hårdt at være pårørende. Vores søn var kun en baby ved indlæggelsen, og vi var ved ham hele tiden, og det var hårdt med kun en lænestol dag/nat. Men jo også forståeligt, at I skal kunne passere. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| 5 | Jeg vil gerne takke jer alle for den omhu og hjælpsomhed, jeg har mødt og stadig mærker både mundtligt og skriftligt. Tak alle. [Relationer til personale] | Godt |
| 6 | Jeg synes, at personalet på afdelingen er rigtig imødekommende. Personalet er topprofessionelt, og de har forståelse for de pårørende og for patienten. Jeg kan kun rose hele afdelingen, og I skal bare fortsætte med at være, som I er. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 7 | Personalet på den ene afdeling gjorde et fantastisk stykke arbejde. Vi oplevede, at skiftet fra den ene afdeling til den anden var et stort spring. Her følte personalet dækningen for ringe, f.eks. gik der lang tid fra, der var bedt om hjælp, til der kom nogen. Personalet havde for mange, de skulle tilse. [Kvalitet i behandling, Pleje] | Godt |
| 9 | En børneafdeling bør være mere mindet til små børn end det, som vi oplevede, at de var. Lav f.eks. noget og spis mindre/hold kortere pauser. Vil gerne gøre opmærksom på, at omtalte patient er et barn, som under indlæggelsen var på E1. Det er derfor ikke et andet ambulatorium, der er vurderet i dette spørgeskema. Det andet ambulatorium fejler intet! :) | Dårligt |
| 11 | Der blev ikke gjort ordentligt rent, desværre. Meget, meget lidt rengøring på stuerne. Øv. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 14 | Under hele forløbet følte jeg mig tryk og i gode hænder. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ID | Kommentarer - NSA6 | Samlet indtryk |
| 2 | En enestue ville være været skønt. Det er svært at hvile med så mange lyde omkring sig. For meget uro, navnlig om natten. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 3 | Ikke videre. | Godt |
| 5 | Godt tilfreds. | Uoplyst |

| | | | |
|---|----|--|-----------------------|
|  | 7 | Jeg er utrolig glad og tilfreds med hele forløbet. Jeg var meget forberedt inden min indlæggelse, og jeg har kun mødt personale, der har været utroligt sødt og hjælpsomt. Jeg er meget tilfreds og meget taknemmelig. Tak, tak, tak. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 8 | Personalet var gode til at informere ved vagtskifte, og når der kom nyt personale. Min kontaktperson NN var meget kompetent og empatisk, og havde en meget fin måde at tilgå arbejdet. Hun ydede en stor indsats. STOR ROS til hende! [Kontaktperson, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 13 | Sæt sygeplejerskerne mere ind i tingene, så det ikke er patienten, der skal lære dem det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Dårligt |
|  | 13 | Bedre til at håndtere psykiske eftervirkninger. Selvom jeg var i kontakt med flere læger under indlæggelsen, var der kun EN læge, som orienterede mig tilfredsstillende. Stor tak til NN. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| ID | | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
|  | 2 | Klovne særdeles godt. Fællessang for børn var rigtig godt. NN og NN var fantastiske over for vores datter på anden afdeling. På en tredje afdeling var alle ansatte fantastiske over for vores datter, men de formåede også at støtte os på en helt fantastisk måde. Vi er meget taknemmelige for deres indsats. [Relationer til personale] | 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 afdeling². 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

