

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**NEUROKIR. AFD. NK**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## 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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	251
Besvarelser fra afdelingens patienter:	154
Afdelingens svarprocent:	61%

### **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).



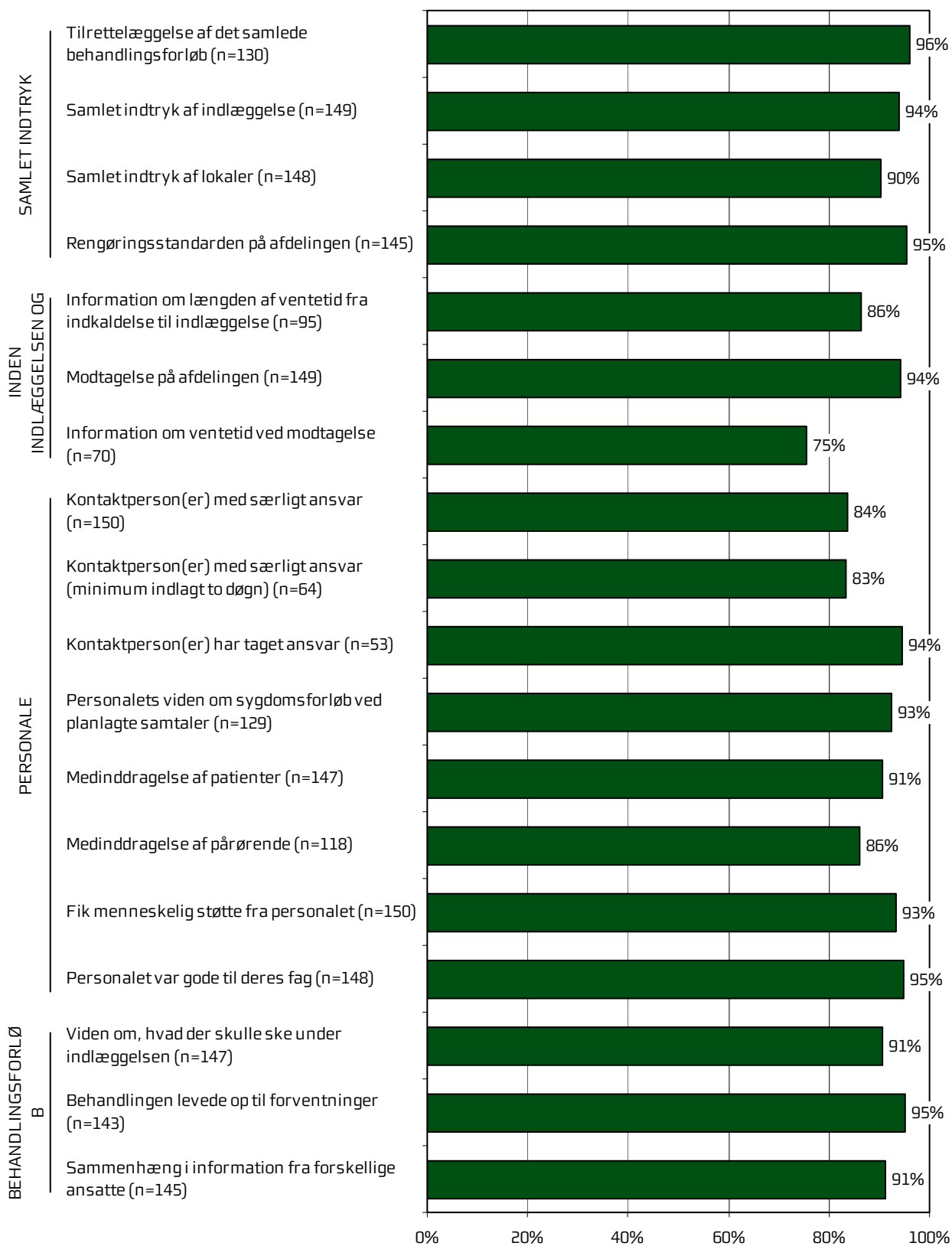


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

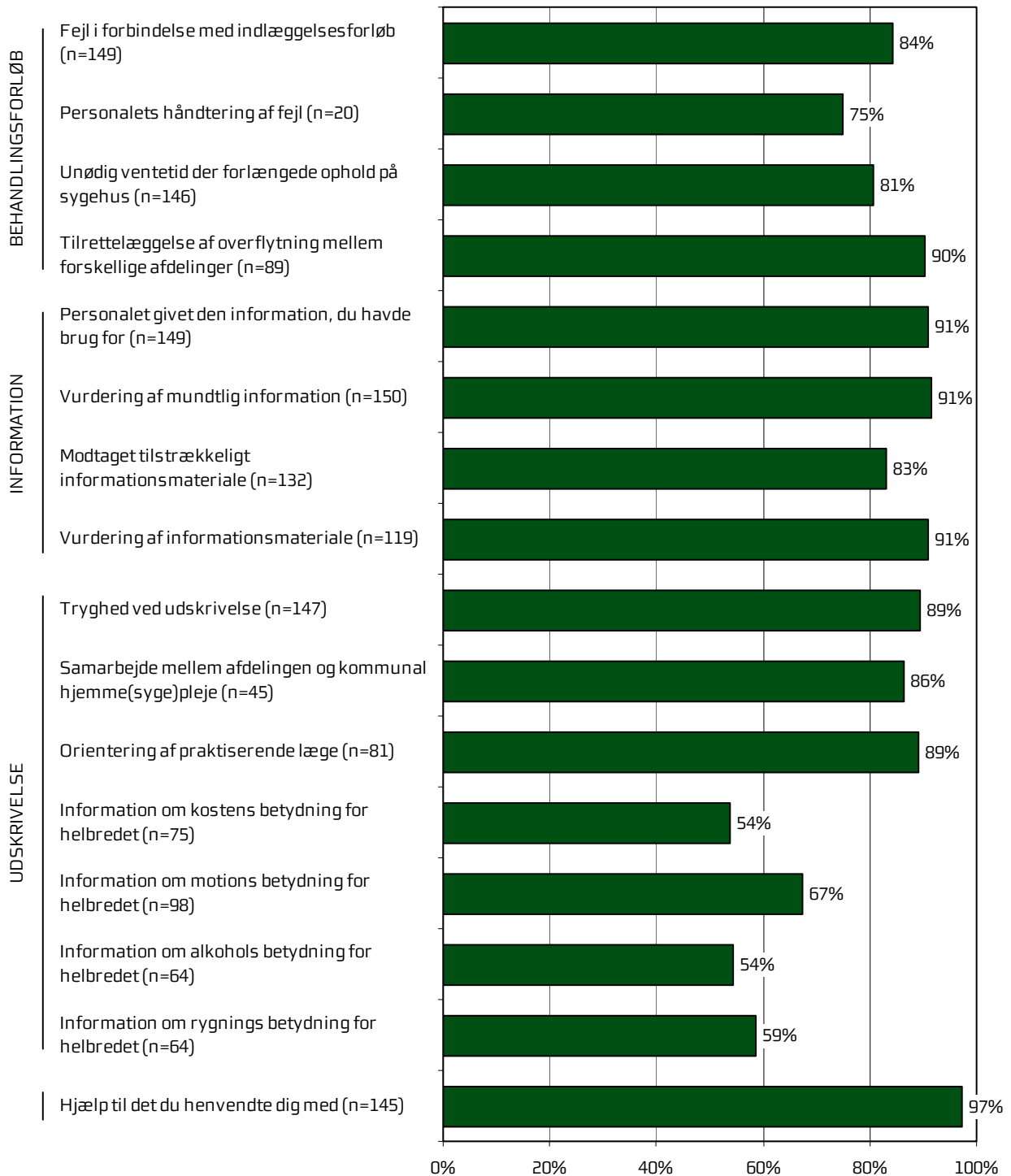
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Neurokir. Afd. NK

2011-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

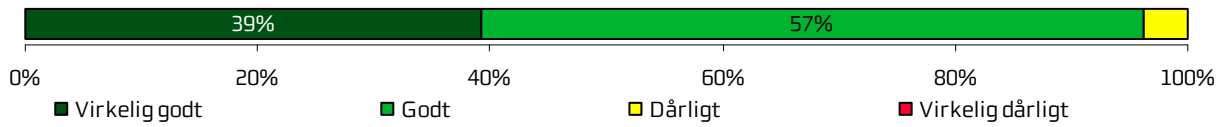
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

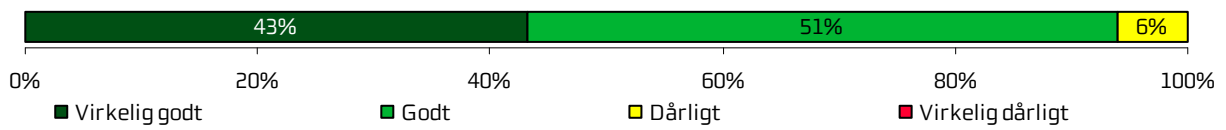
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

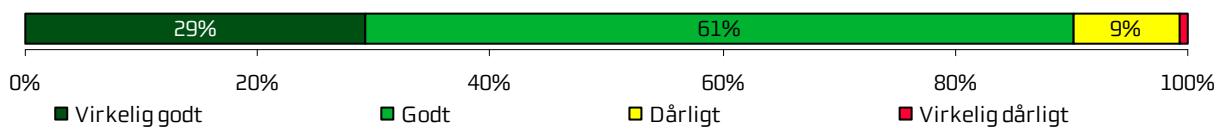
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=130)



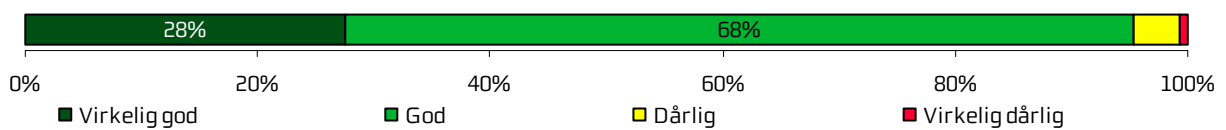
Samlet indtryk af indlæggelse (n=149)



Samlet indtryk af lokaler (n=148)



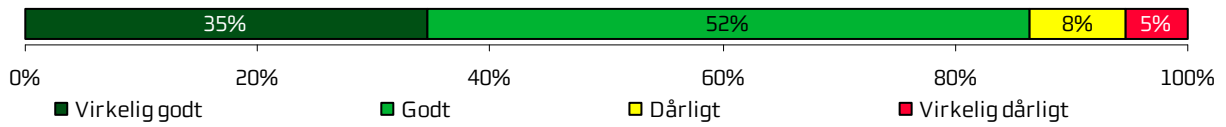
Rengøringsstandard på afdelingen (n=145)



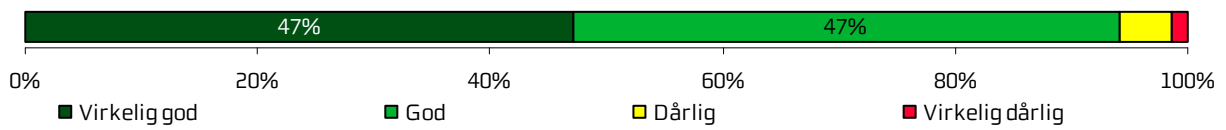
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	94 %	91 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	93 %	94 %	99 % *	90 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	89 %	91 %	97 % *	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	94 %	96 %	97 %	84 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

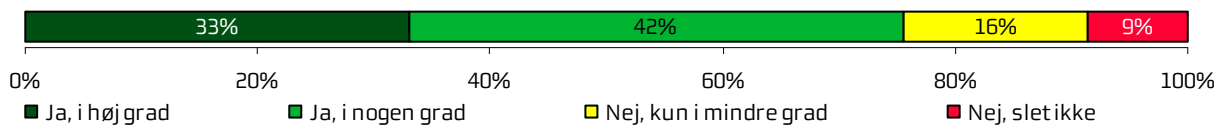
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=95)



Modtagelse på afdelingen (n=149)



Information om ventetid ved modtagelse (n=70)

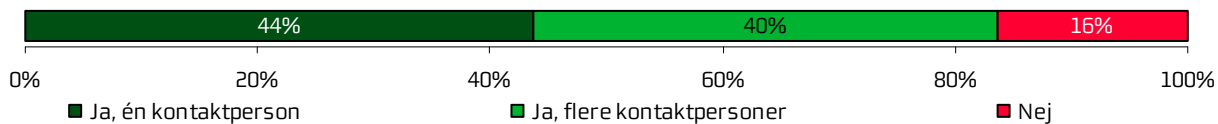




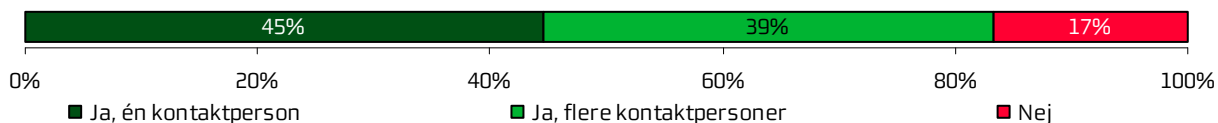
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	88 %	92 %	100 % *	85 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	97 %	97 %	99 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	75 %	82 %	70 %	85 %	54 % *	74 % *

## Personale

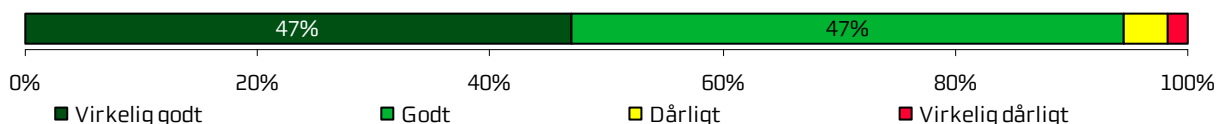
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=150)



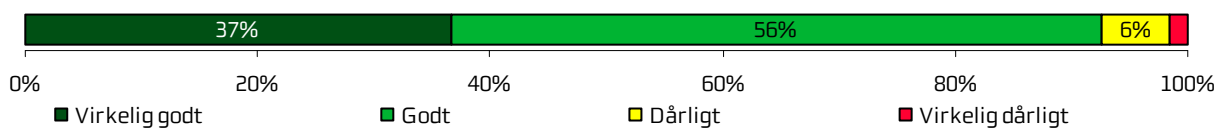
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=64)



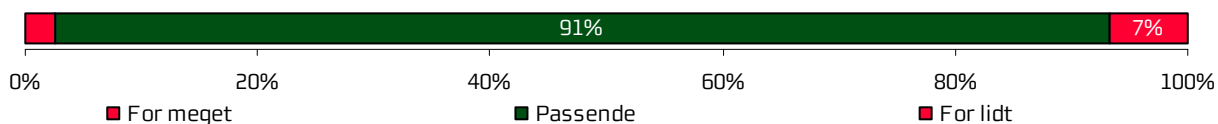
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=53)



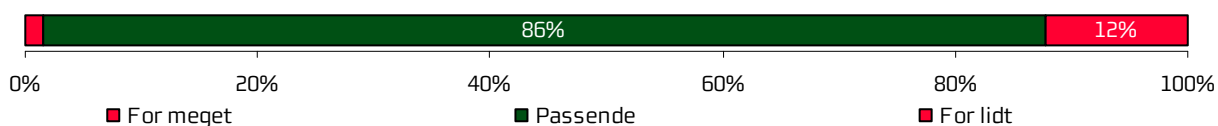
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=129)



Medinddragelse af patienter (n=147)



Medinddragelse af pårørende (n=118)



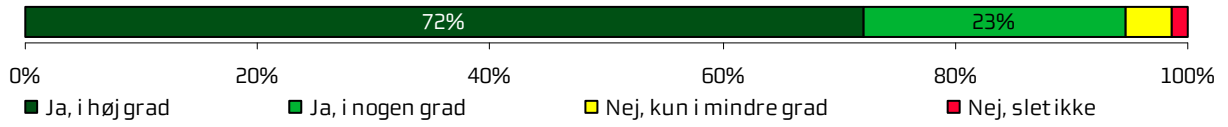
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=150)



	2013	2012	2011	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 % *	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	83 %	72 %	82 %	95 % *	68 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	93 %	100 % *	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	94 %	89 %	99 % *	88 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	92 %	91 %	96 % *	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	89 %	86 %	95 % *	80 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	89 %	95 %	98 % *	88 % *	94 % *

### *Personale (fortsat)*

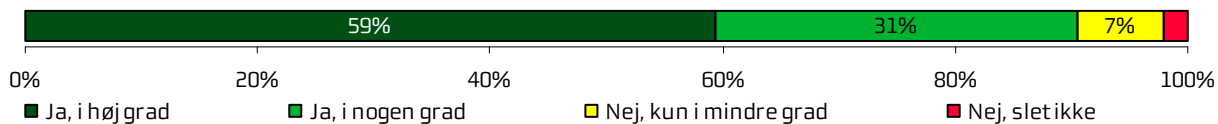
Personalet var gode til deres fag (n=148)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	94 %	96 %	100 % *	95 %	97 %

## Behandlingsforløb

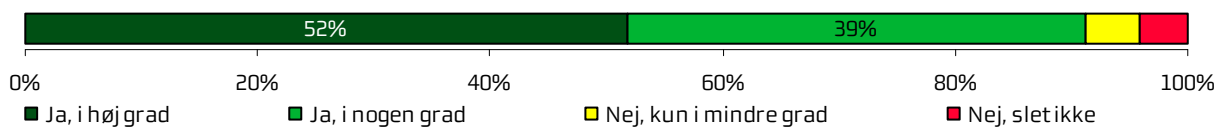
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=147)



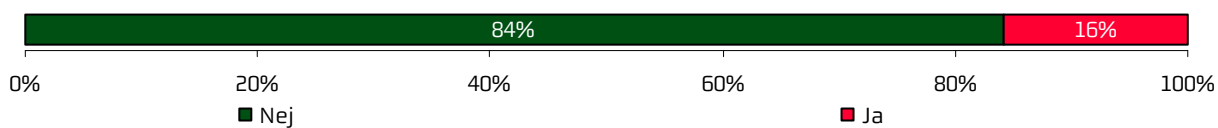
Behandlingen levede op til forventninger (n=143)



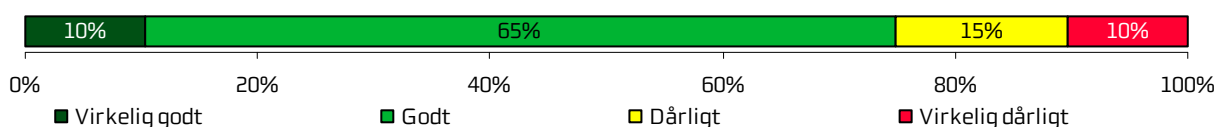
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=145)



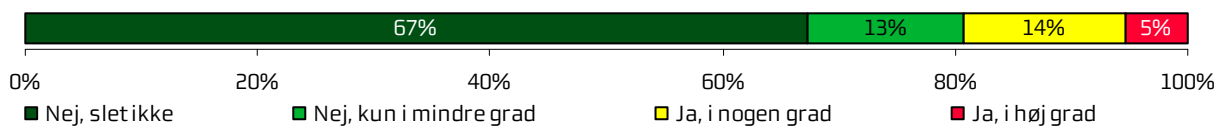
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=149)



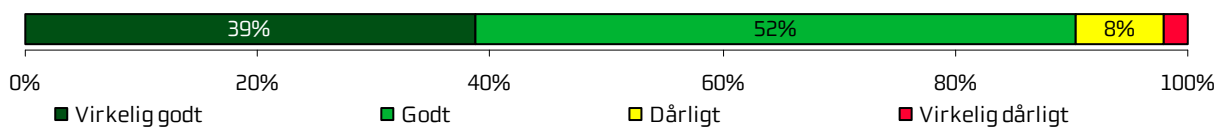
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=146)



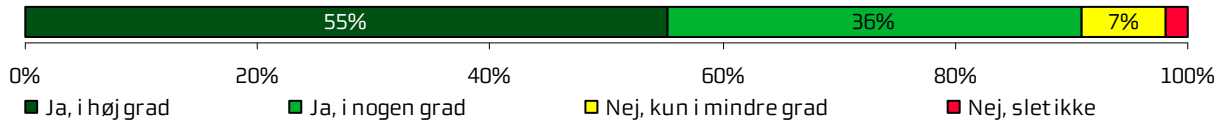
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=89)



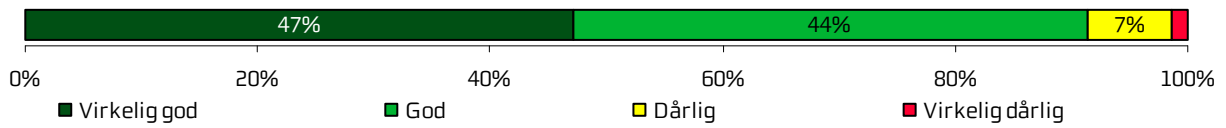
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	91 %	94 %	94 %	98 % *	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	96 %	90 %	98 %	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	91 %	92 %	97 % *	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	88 %	88 %	95 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	53 %	54 %	88 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	84 %	85 %	95 % *	74 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	92 %	90 %	100 % *	88 %	94 %

## Information

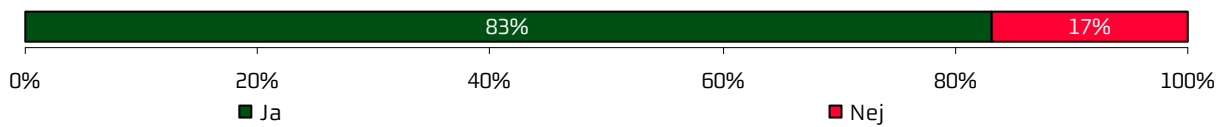
Personalet givet den information, du havde brug for (n=149)



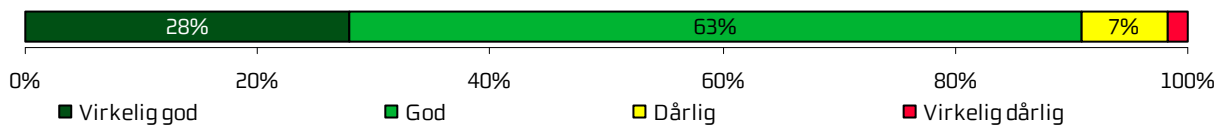
Vurdering af mundtlig information (n=150)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=132)



Vurdering af informationsmateriale (n=119)

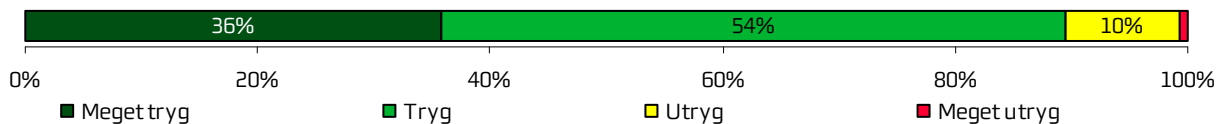




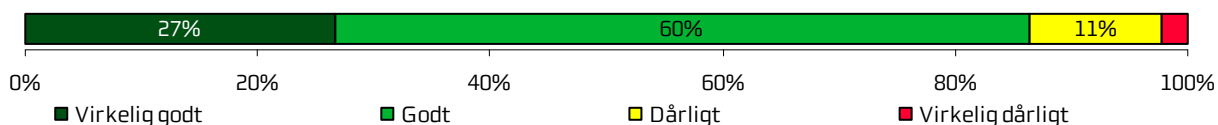
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	94 %	90 %	99 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	93 %	93 %	99 % *	89 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	90 %	64 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	99 % *	85 %	93 % *

## Udskrivelse

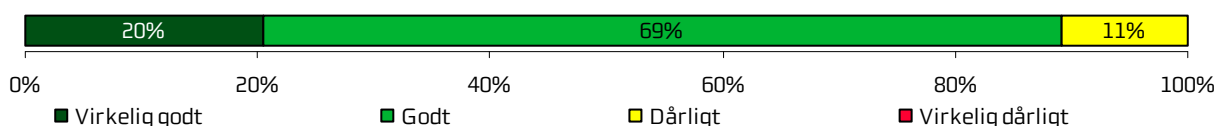
Tryghed ved udskrivelse (n=147)



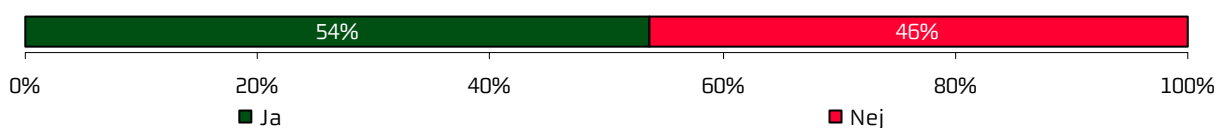
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



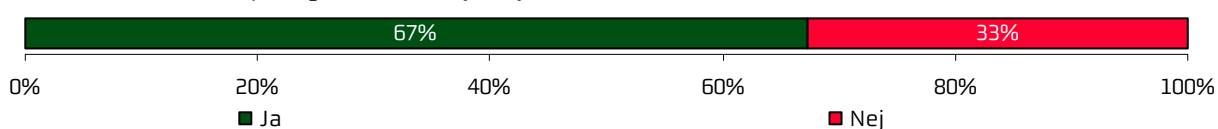
Orientering af praktiserende læge (n=81)



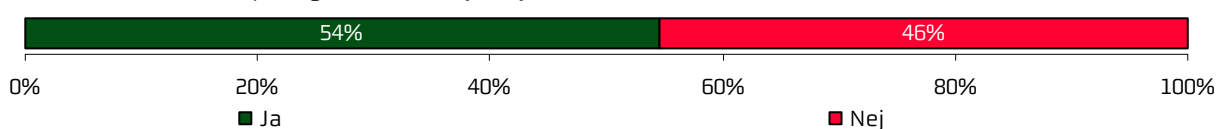
Information om kostens betydning for helbredet (n=75)



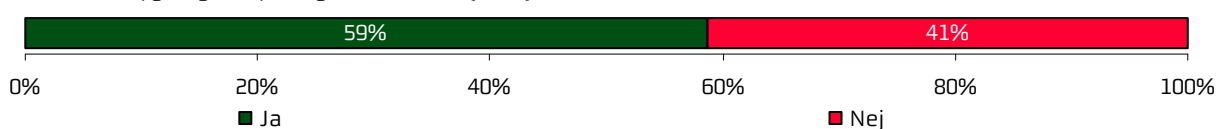
Information om motions betydning for helbredet (n=98)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=64)



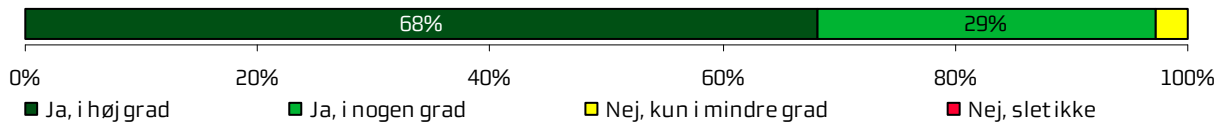
Information om rygningens betydning for helbredet (n=64)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	88 %	91 %	96 % *	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	82 %	79 %	95 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	87 %	92 %	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	54 %	-	-	88 % *	58 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	67 %	-	-	88 % *	62 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	54 %	-	-	82 % *	45 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	59 %	-	-	88 % *	47 %	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=145)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	96 %	99 %	94 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR.: .....

## PERSONALE

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



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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

## INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: \_\_\_\_\_

## 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 hjemmepjele/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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

### 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. >>svar2dato<<**. 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](http://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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### **Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?**

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	61%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	50%
Kvinde	54%	50%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	9%	9%
20-39 år	12%	17%
40-59 år	41%	43%
60-79 år	35%	29%
80 år eller derover	3%	2%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

## 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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>1</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Nej</b> ", "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 2011 og 2012 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 2013. 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:

<sup>1</sup> 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		154		100%
<b>Køn</b>				
Mand		71		46%
Kvinde		83		54%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		14		9%
20-39 år		19		12%
40-59 år		63		41%
60-79 år		54		35%
80 år eller derover		4		3%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		130		88%
Pårørende		17		12%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		143		94%
Ikke dansk		9		6%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		56		36%
Planlagt		98		64%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		47		31%
NSA6		32		21%
NSA5		70		45%
NK - NIA		5		3%



**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	39	57	4	0	130	15
<b>Køn</b>						
Mand	40	57	3	0	66	3
Kvinde	39	56	5	0	64	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	35	7	0	11	2
20-39 år	38	62	0	0	16	3
40-59 år	27	71	2	0	52	6
60-79 år	48	46	6	0	48	4
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	58	4	0	112	12
Pårørende	37	56	6	0	14	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	55	4	0	121	15
Ikke dansk	22	78	0	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	49	5	0	40	11
Planlagt	36	60	3	0	90	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	57	5	0	37	7
NSA6	43	57	0	0	28	2
NSA5	30	65	5	0	60	6
NK - NIA	100	0	0	0	5	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	43	51	6	0	149
<b>Køn</b>					
Mand	48	49	3	0	71
Kvinde	39	52	9	0	78
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	46	47	6	0	13
20-39 år	37	57	6	0	19
40-59 år	33	62	5	0	61
60-79 år	55	37	8	0	53
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	50	6	0	128
Pårørende	49	45	6	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	49	6	0	140
Ikke dansk	22	78	0	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	39	54	7	0	53
Planlagt	46	49	5	0	96
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	48	7	0	44
NSA6	42	58	0	0	31
NSA5	38	54	9	0	69
NK - NIA	80	20	0	0	5

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	61	9	1	148
<b>Køn</b>					
Mand	36	53	11	0	70
Kvinde	24	68	7	1	78
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	28	72	0	0	12
20-39 år	52	48	0	0	19
40-59 år	22	65	11	2	61
60-79 år	28	59	13	0	53
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	60	9	1	128
Pårørende	33	62	5	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	61	10	1	139
Ikke dansk	45	55	0	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	23	64	13	0	52
Planlagt	33	59	7	1	96
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	65	9	0	43
NSA6	28	53	19	0	32
NSA5	31	62	6	1	68
NK - NIA	40	60	0	0	5

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	28	68	4	1	145
<b>Køn</b>					
Mand	37	60	3	0	70
Kvinde	19	75	5	1	75
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	55	0	7	12
20-39 år	47	53	0	0	19
40-59 år	25	69	6	0	61
60-79 år	20	76	4	0	50
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	69	5	0	126
Pårørende	37	57	0	6	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	69	4	1	136
Ikke dansk	55	45	0	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	63	4	2	50
Planlagt	26	70	4	0	95
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	71	2	2	42
NSA6	29	61	10	0	31
NSA5	25	72	3	0	67
NK - NIA	60	40	0	0	5

**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	35	52	8	5	95	1	56
<b>Køn</b>							
Mand	40	53	5	2	41	0	28
Kvinde	31	51	11	8	54	1	28
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	10
20-39 år	44	43	0	12	9	0	10
40-59 år	25	65	5	5	44	1	17
60-79 år	41	37	17	6	35	0	18
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	35	51	9	5	85	1	42
Pårørende	30	59	0	11	8	0	9
<b>Modersmål</b>							
Dansk	37	50	9	5	89	1	51
Ikke dansk	0	80	0	20	5	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	56
Planlagt	35	52	8	5	95	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	8	12	25	0	22
NSA6	17	67	11	6	18	0	14
NSA5	35	55	8	2	51	1	16
NK - NIA	-	-	-	-	1	0	4

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	47	4	1	149
<b>Køn</b>					
Mand	49	48	3	0	70
Kvinde	46	46	6	3	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	57	37	0	6	13
20-39 år	47	41	12	0	17
40-59 år	35	62	3	0	63
60-79 år	57	35	5	2	53
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	50	5	1	128
Pårørende	64	30	0	6	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	46	5	1	140
Ikke dansk	50	50	0	0	8
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	47	2	2	52
Planlagt	46	47	6	1	97
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	42	2	5	43
NSA6	38	53	9	0	32
NSA5	42	54	4	0	69
NK - NIA	100	0	0	0	5

**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	33	42	16	9	70	7
<b>Køn</b>						
Mand	32	46	11	11	37	3
Kvinde	34	39	21	6	33	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	28	28	30	15	7	1
40-59 år	31	48	16	6	37	2
60-79 år	41	31	14	14	22	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	41	16	10	63	4
Pårørende	33	50	17	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	40	17	8	64	7
Ikke dansk	20	59	0	21	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	49	13	13	16	5
Planlagt	35	41	17	7	54	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	32	16	11	19	2
NSA6	33	53	7	7	15	1
NSA5	28	44	19	8	36	3
NK - NIA	-	-	-	-	0	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	44	40	16	150
<b>Køn</b>				
Mand	48	43	8	71
Kvinde	40	37	23	79
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	45	42	13	13
20-39 år	39	39	22	18
40-59 år	40	42	17	62
60-79 år	48	37	15	54
80 år eller derover	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	47	37	16	128
Pårørende	31	52	17	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	45	38	17	140
Ikke dansk	22	67	11	9
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	40	42	18	53
Planlagt	46	39	15	97
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	41	16	44
NSA6	50	38	13	32
NSA5	42	38	20	69
NK - NIA	40	60	0	5



**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	45	39	17	64
<b>Køn</b>				
Mand	48	40	11	35
Kvinde	40	37	23	29
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	50	38	12	8
40-59 år	33	48	19	21
60-79 år	44	35	21	29
80 år eller derover	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	46	37	17	57
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	47	36	18	61
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	41	40	19	35
Planlagt	49	37	14	29
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	46	13	24
NSA6	64	21	14	14
NSA5	29	46	25	24
NK - NIA	-	-	-	2

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	47	47	4	2	53	0
<b>Køn</b>						
Mand	39	58	3	0	31	0
Kvinde	58	34	4	4	22	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	29	42	16	13	7	0
40-59 år	24	70	6	0	17	0
60-79 år	66	34	0	0	23	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	50	4	2	47	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	45	4	2	50	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	37	55	7	0	28	0
Planlagt	58	39	0	4	25	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	10	0	21	0
NSA6	33	58	0	8	12	0
NSA5	44	56	0	0	18	0
NK - NIA	-	-	-	-	2	0

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	56	6	2	129	18
<b>Køn</b>						
Mand	35	58	4	3	66	4
Kvinde	38	54	8	0	63	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	65	35	0	0	11	2
20-39 år	22	71	7	0	13	3
40-59 år	20	69	11	0	54	8
60-79 år	48	45	2	4	48	5
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	58	7	2	111	14
Pårørende	53	47	0	0	13	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	55	6	2	120	17
Ikke dansk	36	64	0	0	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	52	0	5	40	11
Planlagt	33	58	9	0	89	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	58	3	0	36	8
NSA6	39	50	11	0	28	2
NSA5	25	65	7	3	60	8
NK - NIA	100	0	0	0	5	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	91	7	147
<b>Køn</b>				
Mand	4	90	6	70
Kvinde	1	91	8	77
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	7	93	0	12
20-39 år	0	95	5	18
40-59 år	3	87	10	62
60-79 år	2	92	6	52
80 år eller derover	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	91	7	126
Pårørende	6	94	0	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2	91	7	137
Ikke dansk	10	90	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	5	89	6	52
Planlagt	1	92	7	95
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	86	9	44
NSA6	6	87	6	31
NSA5	0	94	6	67
NK - NIA	0	100	0	5

**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	2	86	12	118	32
<b>Køn</b>					
Mand	2	88	10	56	14
Kvinde	2	85	14	62	18
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	7	93	0	12	1
20-39 år	0	80	20	10	8
40-59 år	0	84	16	50	13
60-79 år	2	86	12	43	10
80 år eller derover	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	85	14	99	29
Pårørende	6	94	0	14	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	85	13	111	29
Ikke dansk	0	100	0	7	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	4	86	9	41	12
Planlagt	0	86	14	77	20
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	89	8	36	9
NSA6	5	82	14	22	9
NSA5	0	84	16	55	14
NK - NIA	0	100	0	5	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	58	35	5	2	150	2
<b>Køn</b>						
Mand	59	38	1	1	70	1
Kvinde	58	33	7	3	80	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	73	20	0	7	12	1
20-39 år	60	34	6	0	18	1
40-59 år	45	47	8	0	63	0
60-79 år	67	27	2	4	54	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	36	5	2	130	0
Pårørende	62	32	0	6	14	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	35	5	2	141	1
Ikke dansk	62	38	0	0	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	66	30	0	4	52	2
Planlagt	54	38	7	1	98	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	33	0	5	43	2
NSA6	66	31	3	0	32	0
NSA5	47	43	9	1	70	0
NK - NIA	100	0	0	0	5	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	72	23	4	1	148	3
<b>Køn</b>						
Mand	74	23	1	1	69	2
Kvinde	71	22	6	1	79	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	81	13	0	6	13	0
20-39 år	66	34	0	0	18	1
40-59 år	62	30	8	0	62	0
60-79 år	82	14	2	2	52	2
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	23	5	1	127	2
Pårørende	76	18	0	6	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	22	4	1	139	2
Ikke dansk	75	25	0	0	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	74	22	0	4	52	2
Planlagt	71	23	6	0	96	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	25	0	2	44	1
NSA6	78	19	3	0	32	0
NSA5	66	25	7	1	67	2
NK - NIA	100	0	0	0	5	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	59	31	7	2	147	4
<b>Køn</b>						
Mand	65	25	7	3	70	1
Kvinde	55	36	8	1	77	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	68	25	7	0	12	0
20-39 år	58	30	12	0	17	2
40-59 år	50	41	8	0	62	1
60-79 år	66	23	6	6	53	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	30	8	2	127	3
Pårørende	74	26	0	0	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	30	7	2	138	3
Ikke dansk	50	39	11	0	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	34	12	6	51	2
Planlagt	65	30	5	0	96	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	24	12	2	42	3
NSA6	66	25	9	0	32	0
NSA5	54	39	4	3	69	1
NK - NIA	-	-	-	-	4	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	60	35	2	3	143	7
<b>Køn</b>						
Mand	58	32	4	6	70	0
Kvinde	62	38	0	0	73	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	74	26	0	0	12	1
20-39 år	38	62	0	0	18	0
40-59 år	52	45	0	3	58	4
60-79 år	71	20	6	4	52	2
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	32	2	3	123	5
Pårørende	53	47	0	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	33	2	3	133	7
Ikke dansk	43	57	0	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	38	0	2	50	3
Planlagt	60	33	3	3	93	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	35	0	5	40	4
NSA6	74	23	0	3	31	0
NSA5	49	45	4	1	67	3
NK - NIA	100	0	0	0	5	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	52	39	5	4	145	6
<b>Køn</b>						
Mand	50	42	6	1	69	1
Kvinde	53	37	4	6	76	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	62	38	0	0	13	0
20-39 år	49	34	11	6	18	1
40-59 år	39	51	5	5	59	4
60-79 år	61	31	4	4	52	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	37	6	5	124	5
Pårørende	53	47	0	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	39	5	4	136	5
Ikke dansk	61	39	0	0	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	41	4	4	52	2
Planlagt	52	38	5	4	93	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	50	5	2	42	3
NSA6	63	31	6	0	32	0
NSA5	47	41	5	8	66	3
NK - NIA	100	0	0	0	5	0

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	149
<b>Køn</b>			
Mand	90	10	69
Kvinde	80	20	80
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	87	13	13
20-39 år	84	16	18
40-59 år	80	20	61
60-79 år	91	9	54
80 år eller derover	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	84	16	128
Pårørende	76	24	15
<b>Modersmål</b>			
Dansk	84	16	140
Ikke dansk	87	13	8
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	88	12	53
Planlagt	82	18	96
<b>Afsnitsnavn</b>			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	44
NSA6	90	10	31
NSA5	78	22	69
NK - NIA	100	0	5

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	10	65	15	10	20	2
<b>Køn</b>						
Mand	18	49	15	18	6	0
Kvinde	7	71	15	7	14	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	10	69	10	10	10	1
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	58	18	12	17	1
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	63	16	11	19	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	14	70	0	15	7	0
Planlagt	8	62	23	8	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	17	17	6	0
NSA6	-	-	-	-	3	0
NSA5	9	73	9	9	11	2
NK - NIA	-	-	-	-	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	67	13	14	5	146	4
<b>Køn</b>						
Mand	61	16	17	6	69	1
Kvinde	72	12	11	5	77	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	69	17	13	0	12	1
20-39 år	69	11	10	11	19	0
40-59 år	61	16	16	7	60	3
60-79 år	72	11	13	4	53	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	15	15	6	125	3
Pårørende	83	11	6	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	14	14	6	136	4
Ikke dansk	68	11	21	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	58	19	16	7	53	1
Planlagt	73	10	13	4	93	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	7	11	5	44	1
NSA6	50	28	19	3	32	0
NSA5	66	11	15	8	65	3
NK - NIA	80	20	0	0	5	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	39	52	8	2	89	7	53
<b>Køn</b>							
Mand	31	60	5	4	43	2	24
Kvinde	45	44	10	0	46	5	29
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	75	25	0	0	9	1	3
20-39 år	31	60	10	0	10	1	8
40-59 år	25	64	10	0	39	4	19
60-79 år	44	42	7	6	30	1	22
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	35	54	8	3	73	6	49
Pårørende	49	51	0	0	12	1	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	39	50	8	2	80	7	52
Ikke dansk	31	69	0	0	9	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	41	46	11	3	36	3	14
Planlagt	37	56	6	2	53	4	39
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	52	15	0	27	2	15
NSA6	17	67	11	6	18	0	14
NSA5	38	56	3	3	39	5	24
NK - NIA	100	0	0	0	5	0	0

**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	55	36	7	2	149
<b>Køn</b>					
Mand	63	30	5	1	70
Kvinde	49	40	9	2	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	56	44	0	0	13
20-39 år	36	48	16	0	19
40-59 år	48	42	8	2	62
60-79 år	68	23	6	4	52
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	58	31	9	2	127
Pårørende	39	61	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	56	34	8	2	139
Ikke dansk	43	57	0	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	56	40	2	2	53
Planlagt	55	33	10	2	96
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	5	0	44
NSA6	58	32	10	0	31
NSA5	54	33	9	4	69
NK - NIA	100	0	0	0	5

Tabel 30. 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	47	44	7	1	150
<b>Køn</b>					
Mand	50	46	3	1	70
Kvinde	45	43	11	1	80
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	52	48	0	0	13
20-39 år	42	43	16	0	19
40-59 år	37	53	8	2	62
60-79 år	59	34	6	2	53
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	42	9	2	128
Pårørende	49	51	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	42	8	1	140
Ikke dansk	33	67	0	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	48	47	4	2	53
Planlagt	47	43	9	1	97
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	52	7	0	44
NSA6	52	45	3	0	31
NSA5	46	41	10	3	70
NK - NIA	80	20	0	0	5



**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	83	17	132	17
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	63	7
Kvinde	79	21	69	10
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	77	23	9	4
20-39 år	77	23	17	2
40-59 år	82	18	57	4
60-79 år	87	13	46	7
80 år eller derover	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	85	15	115	13
Pårørende	77	23	12	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	82	18	123	17
Ikke dansk	100	0	8	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	73	27	41	13
Planlagt	88	12	91	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	39	5
NSA6	81	19	26	5
NSA5	86	14	63	6
NK - NIA	-	-	4	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	63	7	2	119	8
<b>Køn</b>						
Mand	27	66	7	0	57	3
Kvinde	29	60	8	3	62	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	45	55	0	0	6	3
20-39 år	20	74	7	0	15	2
40-59 år	19	72	7	2	54	2
60-79 år	38	50	10	2	41	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	62	8	2	106	5
Pårørende	24	76	0	0	10	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	61	8	2	111	7
Ikke dansk	14	86	0	0	7	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	19	75	6	0	30	6
Planlagt	31	59	8	2	89	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	72	3	3	36	1
NSA6	9	82	9	0	22	4
NSA5	34	54	10	2	59	1
NK - NIA	-	-	-	-	2	2

**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	36	54	10	1	147
<b>Køn</b>					
Mand	41	49	10	0	70
Kvinde	31	58	10	1	77
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	49	51	0	0	13
20-39 år	43	31	26	0	19
40-59 år	30	61	10	0	61
60-79 år	35	57	6	2	51
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	51	10	1	125
Pårørende	26	63	11	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	52	9	1	137
Ikke dansk	11	67	22	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	53	13	0	51
Planlagt	37	54	8	1	96
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	65	7	0	43
NSA6	34	53	13	0	32
NSA5	39	48	12	1	67
NK - NIA	60	40	0	0	5

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	60	11	2	45	4
<b>Køn</b>						
Mand	33	63	4	0	24	2
Kvinde	19	56	20	5	21	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	15	57	29	0	7	0
40-59 år	20	60	13	7	15	2
60-79 år	35	60	5	0	20	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	58	10	2	41	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	56	13	3	39	4
Ikke dansk	16	84	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	67	9	0	12	3
Planlagt	28	57	12	3	33	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	67	22	0	9	1
NSA6	15	77	8	0	13	2
NSA5	39	48	9	4	23	0
NK - NIA	-	-	-	-	0	1

**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	20	69	11	0	81	68
<b>Køn</b>						
Mand	21	69	10	0	39	32
Kvinde	20	69	11	0	42	36
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	22	64	14	0	6	7
20-39 år	46	44	10	0	9	10
40-59 år	12	73	15	0	34	28
60-79 år	21	72	7	0	29	23
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	66	11	0	69	58
Pårørende	16	74	10	0	9	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	67	10	0	75	64
Ikke dansk	0	84	16	0	6	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	73	7	0	27	25
Planlagt	20	67	13	0	54	43
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	75	8	0	24	19
NSA6	6	81	13	0	16	16
NSA5	26	62	13	0	39	30
NK - NIA	-	-	-	-	2	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	75	70
<b>Køn</b>				
Mand	68	32	40	30
Kvinde	38	62	35	40
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	9
20-39 år	45	55	9	10
40-59 år	54	46	30	30
60-79 år	59	41	29	21
80 år eller derover	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	44	66	59
Pårørende	48	52	6	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	47	67	68
Ikke dansk	62	38	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	45	55	25	24
Planlagt	58	42	50	46
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	19	23
NSA6	53	47	17	13
NSA5	57	43	37	31
NK - NIA	-	-	2	3

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	67	33	98	48
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	49	21
Kvinde	61	39	49	27
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	9
20-39 år	67	33	15	4
40-59 år	65	35	40	20
60-79 år	67	33	36	15
80 år eller derover	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	68	32	87	38
Pårørende	71	29	7	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	33	90	46
Ikke dansk	73	27	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	65	35	30	19
Planlagt	68	32	68	29
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	27	16
NSA6	64	36	22	8
NSA5	68	32	47	21
NK - NIA	-	-	2	3

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	64	82
<b>Køn</b>				
Mand	65	35	36	34
Kvinde	42	58	28	48
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	12
20-39 år	59	41	7	12
40-59 år	57	43	28	32
60-79 år	48	52	25	26
80 år eller derover	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	47	58	67
Pårørende	-	-	4	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	47	58	78
Ikke dansk	68	32	6	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	55	45	19	30
Planlagt	54	46	45	52
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	17	26
NSA6	43	57	14	16
NSA5	56	44	32	36
NK - NIA	-	-	1	4



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	59	41	64	81
<b>Køn</b>				
Mand	68	32	34	35
Kvinde	49	51	30	46
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	12
20-39 år	75	25	8	11
40-59 år	65	35	31	29
60-79 år	43	57	21	29
80 år eller derover	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	41	57	67
Pårørende	59	41	5	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	59	41	57	78
Ikke dansk	57	43	7	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	47	53	18	31
Planlagt	63	37	46	50
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	41	17	26
NSA6	62	38	13	17
NSA5	61	39	33	34
NK - NIA	-	-	1	4

Tabel 40. 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	68	29	3	0	145	6
<b>Køn</b>						
Mand	71	27	3	0	68	3
Kvinde	66	31	3	0	77	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	81	19	0	0	13	0
20-39 år	60	40	0	0	18	1
40-59 år	59	38	3	0	60	2
60-79 år	76	20	4	0	51	3
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	30	3	0	124	6
Pårørende	66	34	0	0	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	29	3	0	137	5
Ikke dansk	63	37	0	0	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	67	31	2	0	53	1
Planlagt	69	28	3	0	92	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	35	2	0	43	2
NSA6	71	26	3	0	31	1
NSA5	67	30	3	0	66	3
NK - NIA	100	0	0	0	5	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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer		9	
Kommunikation og information		8	
Kontaktperson		0	
Kvalitet i behandling		13	
Pleje		5	
Relationer til personale		14	
Ventetid		1	

**NEUROKIR. AFD. NK****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg blev henvist fra andet sygehus [i foråret]. [En måned senere] havde jeg stadig ikke hørt noget og ringede derfor selv til Neuroradiologisk Afdeling, Aarhus, og først der skete der noget. Jeg blev indkaldt til [undersøgelse ugen efter].	Godt
2	Jeg blev ikke informeret om, hvad jeg kunne forvente. Eksempelvis var min evne til at tisse selv "ude af drift", men ingen informerede mig om hvorfor.	Godt
3	Kom akut via skadestuen på andet sygehus.	Godt
5	Var af egen læge henvist til en afdeling, men blev indkaldt til en anden afdeling. Her vurderede lægen operation INDEN fire uger, men ingen information. Følgende ingen henvisning fra den anden afdeling til den første og dermed "forfra". MEGET frustrerende.	Godt
10	Akut indlagt.	Uoplyst
12	Der går for lang tid, fra lægen meddeler, at jeg skal indlægges, til jeg får besked om dato. Har nu ventet 5 uger på indkaldelse. Der blev sagt hurtigst muligt. Det er [ikke første] gang jeg bliver indkaldt til [behandling], og jeg kender faktisk ikke status på mit behandlings forløb.	Godt
13	Det er umådeligt svært at få kontakt til jer, når tingene ikke forløber planmæssigt. Jeres tilbagemeldinger forekommer ikke som aftalt. Har måtte kontakte jer mange gange inden lægen endelig ringer retur.	Godt
14	Jeg var til undersøgelse i [foråret sidste år], men blev opereret i [efteråret]. Den læge jeg mødte havde IKKE skrevet noget i mine papir angående min operation, og mine papirer kom aldrig til en konference, som han sagde den skulle, og han skiftede sekretær hele tiden. Så til sidst mistede jeg min tålmodighed og sendte en e-mail til de øverste om formiddagen, og om eftermiddagen ringede der en læge NN og sagde, at nu skulle jeg ikke vente mere. Dejligt.	Virkelig godt
17	NN var indlagt på NN børneafsnit, ikke på NN.	Dårligt
19	Jeg skulle møde på patienthotellet [en dag i sommers]. Bookingen var ikke gået igennem fra afdelingen. Det var lidt svært for dem i receptionen. Det gik i orden, og jeg fik et udmærket værelse.	Virkelig godt
20	Vi oplevede, at der gik lidt tid, fra vi ringede til afdelingen, og vi blev lovet at blive ringet op, til vi blev det. Måtte ringe og rykke et par gange.	Godt
23	Jeg blev indkaldt pr. brev [to uger] før indlæggelse. Synes, det er ok.	Virkelig godt
27	Kørt akut på skadestuen efter påkørsel af personbil.	Virkelig godt
28	Jeg sad og ventede i rigtig lang tid (halvanden time), selvom personale gik og "slappede af" rundt omkring, og de var informeret om, at jeg var dårlig og havde brug for at ligge ned og spurgte et par gange, om de vidste noget.	Godt
29	Jeg blev godt informeret. Der var ikke meget ventetid efter indlæggelse til undersøgelsen blev sat i gang. Meget professionelt og hurtigt.	Virkelig godt
31	Vi vidste ikke præcist, hvordan operationen ville komme til at forløbe. Så den helt præcise fremgang er altid rar at vide.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - NSA6</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Syntes desværre, at personalet har for travlt det meste af tiden, og det er faktisk lidt synd, for de har alle været flinke og rare ja, og ikke mindst dygtige.	Godt
4	Blev indlagt akut.	Godt

✎ 8	Fordi jeg venter otte til ti timer.	Godt
✎ 11	Akut. Kort indlæggelse.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NSAS</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg fik en akut diskusprolaps i lænden med en fastklemt nerve. Dette gjorde, at jeg mistede førligheden i højre ben/fod. (Dropfod).	Godt
✎ 3	I forløbet op til indlæggelsen har jeg flere gange oplevet betydeligt længere ventetid på forundersøgelser, end jeg var blevet informeret om.	Virkelig godt
✎ 3	Flere gange i forløbet oplevede jeg, at der gik betydeligt længere, før jeg blev indkaldt til indlæggelse/undersøgelse, end jeg på forhånd var blevet oplyst om (telefonisk eller mundtligt).	Virkelig godt
✎ 6	Efter undersøgelse og fastsættelse af dato og tid for operation modtager jeg to dage senere brev uden videre forklaring, om at møde til operation tre dage senere end det aftalte.	Dårligt
✎ 8	Dårlig information pr. brev. Ringede om flere detaljer mange gange. Forskellig information af personalet. Nogle gode, andre dårlige.	Godt
✎ 9	Planlagt operation. Jeg havde stor indflydelse på dato!	Virkelig godt
✎ 10	Ingen ventetid. Blev direkte indlagt efter et besøg på anden skadestue.	Godt
✎ 11	Flere telefonopkald angående ændring i indkaldelse modtaget med skepsis og moderat modvilje.	Dårligt
✎ 12	Super hurtigt ud fra de forhold, de arbejdede under med pladmangel i den pågældende tid. Akut undersøgelse og scanning [], hvor jeg blev tilbudt en seng at ligge i henover de mange timers venten. Forsamtale, narkose mv. [dagen efter]. Indlæggelse og operation torsdag morgen. SUPER fint forløb og information!	Virkelig godt
✎ 13	Jeg kontaktede selv en sekretær 14 dage før operationen angående operationstidspunktet. Der blev ringet tilbage, at operationen kunne blive 14 dage efter.	Dårligt
✎ 21	Ventetiden blev imidlertid noget længere, da jeg ikke var blevet visiteret videre i systemet. Dette blev gjort, efter jeg ringede og undrede mig over manglende brev angående indlæggelse.	Godt
✎ 22	Jeg kontaktede afdelingen flere gange, men fik modstridende meldinger fra sekretærer.	Godt
✎ 24	Der var en del ventetid ved den første undersøgelse. Det var jeg blevet forberedt på. Alligevel havde det været rart med lidt mere information, mens jeg ventede. Måske kunne min kone og jeg være gået en tur, mens vi ventede.	Virkelig godt
✎ 25	Jeg blev overflyttet akut fra et sygehus til et andet.	Dårligt
✎ 27	Fik tilbudt subakut operation. Derfor kort ventetid. Hvilket var meget dejligt.	Godt
✎ 28	Information samme dag.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NK - NIA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Mit barn [] blev indlagt akut efter opkald til 112, og endte efter lægernes vurdering på Neurokirurgisk Afdeling. Blev scannet, men disse viste ikke noget. Overflyttet til Børneafdelingen. Udskrevet dagen efter med begrundelse om [krampeanfald]. Vi har hele vejen igennem indlæggelsen oplevet meget professionelle sygeplejersker og læger.	Virkelig godt

**NEUROKIR. AFD. NK****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Jeg blev ikke præsenteret for nogen, der nævnte ordet "kontaktperson". Kunne godt have tænkt mig at blive mere informeret om mit forløb og involveret mere i samme.	Virkelig god
4	Jeg var ikke glad for at blive sendt på patienthotellet indtil dagen efter, når man er meget nervøs og bange for operationen dagen efter.	God
12	Meget venligt og imødekommende personale på afdelingen.	Virkelig god
13	Min hustru var medindlagt, og det ville have været rart at have haft vores hotelværelse fra starten. Det var noget bøvl efter operationen med den bagage.	God
16	Vi var på børnekirurgisk afdeling, og de var rigtig søde, da vi kom ind. Især var de gode til at håndtere mig (NNs mor), som var meget ked af det og rundt på gulvet.	Virkelig god
17	Indlæggelsen var akut, og vi havde derfor meget lidt med. Afdelingen havde hverken den rigtige størrelse bleer eller mad og ville ikke se efter min datter, mens jeg kørte hjem efter det.	Virkelig dårlig
18	Jeg var ikke ved bevidsthed, da jeg kom til jer.	Uoplyst
19	Kompetent og en meget behagelig ånd de ansatte og patienter i mellem.	Virkelig god
23	Der blev taget hånd om mig lige fra modtagelsen.	Virkelig god
28	Normalt oplever jeg god modtagelse, når jeg kommer, men ved sidste indlæggelse hvor jeg måtte vente, hvor jeg var dårlig, gjorde, at jeg denne gang synes, det var dårligt.	Dårlig
30	Husker det ikke.	Uoplyst
31	Vi fik at vide, at vi skulle snakke med den læge, der skulle operere hende dagen efter. Vi ventede i 45 min, hvorefter personalet kom tilbage og sagde, at han havde fri, så der blev ikke nogen samtale. Det er selvfølgelig lidt uheldigt. Nu kender vi lægen, så det var betryggende, men alligevel tænker vi, at det burde afdelingen have styr på.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NSA6</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Blev jo henvist direkte fra speciallæge, så de vidste jo lidt om, hvad der kunne være i vejen. Men blev informeret fint ved ankomsten om, hvad der skulle ske.	God
2	Skulle møde på en afdeling, men blev sendt på Afdeling 6 og tilbage, for til sidst at ende på Afdeling 6. Der var ikke nogen seng, måtte klæde om i et lokale med en masse [].	Dårlig
6	Det virkede som om, at de ikke havde tid. Venteværelset var dårligt. Kedeligt rum, når man skal sidde der i længere tid.	Dårlig
8	Godt arbejdsstykke.	God
16	De havde lidt problemer med at finde en sengeplads til mig.	God
17	Sygeplejerskerne er fantastiske, søde og gjorde virkelig indlæggelsen til en fornøjelse! Tak!	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NSA5</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Venligt og professionelt personale.	Virkelig god
3	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
7	Da jeg begyndte at huske noget, var de alle meget søde ved mig.	Virkelig god



- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 8  | Sød sygeplejerske. Måske ny, ingen rutine, dårlig besked.   | Uoplyst      |
| ✎ 9  | Halvanden times introduktion ved sygeplejerske.   | Virkelig god |
| ✎ 11 | Visiterende medarbejdere skulle i stedet for en habituel defensiv holdning forsøge at sætte sig ind i problematikken og derefter tage stilling til en henvendelse.  | God          |
| ✎ 12 | Der var mange mennesker indkaldt til at møde på samme tidspunkt, og det virkede som om, det også var vagtskifte, så der var ikke engang stole nok til at man kunne sidde ned og vente på at blive henvist til en seng. Det kunne nok godt gøres smartere. Særligt, når det er folk med dårlig ryg mv. der kommer ind og man har været tidligt hjemmefra, blot for at komme og vente i kø! Men personalet var søde og gjorde hvad de kunne under omstændighederne. | God          |
| ✎ 13 | Den sygeplejerske, som modtog mig, varetog opgaven fint. Generelt virkede der ret kaotisk på afdelingen. En patient måtte vente længe på en seng.   | God          |
| ✎ 15 | Jeg er aldrig blevet modtaget bedre noget andet sted i det danske sundhedsvæsen []. TAK.  | Virkelig god |
| ✎ 20 | Fik en rigtig god modtagelse og hjælp.  | Virkelig god |
| ✎ 21 | Dog var der megen ventetid. Ville gerne have været foruden samtalen med lægen NN lige inden, da jeg fik indtryk af, at behandlingen var med større risiko end realiteten, at jeg skulle overveje indgrebet.   | God          |
| ✎ 23 | Hvorfor skal man møde kl. 7, når der ikke er nogen til at tage imod en før kl.7.30-7.45? Der kommer heller ikke nogen og siger velkommen, og at man kan gå ind i venteværelset.   | Dårlig       |
| ✎ 25 | Utroligt dårlig information.  | Dårlig       |
| ✎ 29 | En rigtig god og beroligende oplevelse.   | Virkelig god |

**ID Kommentarer - NK - NIA**

**Modtagelsen**

- |     |   |              |
|-----|---|--------------|
| ✎ 1 | Udskrevet dagen efter med begrundelse om epileptisk anfald. Vi har hele vejen igennem indlæggelsen oplevet meget professionelle sygeplejersker og læger.                  | Virkelig god |
| ✎ 2 | Vi blev taget rigtig godt imod og blev vel informeret om, hvad der var sket, hvad der skulle ske, og hvem der skulle være omkring os i den tid, vores datter var indlagt. | Virkelig god |

## NEUROKIR. AFD. NK

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Efter operationen kom jeg på Neurointensiv Afdeling. Der opdagede de, at jeg blødte fra det sted, hvor kateteret havde siddet, fordi der ikke var blevet komprimeret tilstrækkeligt længe.  Det betød, at jeg fik et hæmatom []. Det varede mere end en måned, før det forsvandt.	Godt
5	Fejl i kommunikation mellem afdelingerne, ingen information!	Dårligt
7	Jeg blev sendt for tidligt hjem mellem operationer. Jeg havde et døgn hjemme, jeg intet husker fra. Jeg sagde ved udskrivning, at jeg ikke var klar, men fik at vide, det var procedure ved den type operationer.	Virkelig dårligt
25	Fejloperation.	Virkelig godt
27	Ingen.	Uoplyst
31	Som før beskrevet med hensyn til at vente på lægen, der havde fri.	Godt
ID	Kommentarer - NSA6	Fejlhåndtering
1	Fik en infektion i forbindelse med operationen, men det blev der taget fint og hurtigt hånd om. Dog var jeg blevet udskrevet, uden at det blev opdaget (havde dog heller ikke nogen symptomer på infektionen ved udskrivning), så hvorfor det ikke viste sig i blodprøverne, ved jeg ikke .	Godt
2	[] Der var ikke nogen, der fortalte mig, at jeg ikke måtte gå for hurtigt efter operationen.	Dårligt
10	Diskosprolaps, rift [].	Uoplyst
14	Min journal blev ikke sendt til anden afdeling, som skulle varetage efterbehandling.	Godt
ID	Kommentarer - NSA5	Fejlhåndtering
2	Narkosen, jeg fik, gjorde, at jeg efterfølgende kastede op rigtigt meget. De andre på gangen, der var opereret samme dag, havde fået samme narkose, og de kastede også op, fortalte en sygeplejerske. Fik tablet, der stoppede opkast.	Godt
7	Ingen.	Uoplyst
13	Mit dræn stod åbent ned til posen de første ti timer efter operationen, således at der ikke var sug på. Jeg havde ikke indtryk af, at personalet havde styr på antal [timer] mellem I drænede.	Godt
15	Kun at der var en sygeplejerske, der ville give mig nogle piller, som jeg dog slet ikke kunne forstå, at jeg skulle have, og så viste det sig også, at de var til en anden patient med samme fornavn. Denne var dog var taget hjem, og havde derfor ikke fået sine piller denne dag, hvilket jeg jo havde og derfor protesterede, men det ville jo have været skidt, hvis jeg havde været konfus eller lignende.	Godt
16	Havde gjort opmærksom på mine [] fortænder, de er skubbet og knækket. Har ikke kunnet tygge i to måneder, har blødt lidt på tænderne.	Virkelig dårligt
17	Mit [famiemedlem] fik [en bestemt medicin]. Den kan [vedkommende] absolut ikke tåle og ER IKKE i behandling for [den sygdom]. Fik også [anden medicin], hvilket resulterede i [, at vedkommende fik det dårligt], da [vedkommende] heller ikke kan tåle [denne medicin]. Det blev først opdaget på andet sygehus.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Samtalen inden var rådt for usødet. Jeg vidste godt, der var risiko, men fik næsten indtryk af, at det var dumt at tage behandlingen. Ordet død blev sagt flere gange. Hverken rart for min mand, der ikke turde tro på, at jeg kom med hjem igen eller for mig, da det satte sig i kroppen efterfølgende og måtte have hjælp for at komme videre (hvad jeg aldrig har prøvet før). Jeg	Godt

måtte selv huske personalet på, at jeg vist skulle have [medicin].

- |   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 23 Pga. aflysninger af min operation fik jeg ikke min medicin eller blodfortyndende sprøjter, hvilket betød, at jeg fik årebetændelse, som endte ud i blodprop [] efter nogle dage. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 30 Jeg skulle/måtte fortælle dem, at jeg skulle i CT-scanner.   | Godt                                 |

**NEUROKIR. AFD. NK****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**




<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg blev indlagt på anden afdeling, og efter nat på anden afdeling kom jeg tilbage på afdelingen. Da jeg havde ligget der, kom der en portør og sagde, at jeg skulle på en anden afdeling uden forklaring. Først efter et par timer fik jeg mit sengebord og mit tøj.	Godt
2	Jeg blev aftenen inden, at jeg skulle overflyttes til rehabilitering, informeret om, at det var sådan det var. Ville gerne have været forelagt muligheder for genoptræning, så jeg selv kunne vælge.	Godt
3	Jeg var scannet hos MR-scanner i en anden by, efter henvisning fra skadestuen i den anden by, syv dage før. Scanningsbilledet var åbenbart ikke tilgængelige i det elektroniske system. Det tog tid at undersøge, og først derefter blev jeg MR-scannet i Aarhus. Øget kommunikation mellem det andet sygehus og Aarhus ville have sparet tid.	Godt
5	Meget frustrerende IKKE at være henvist mellem to afdelinger. Da jeg først (langt om længe og trods det var til Neurokirurgisk Afdeling, at jeg var henvist fra læge) kom til Neurokirurgisk Afdeling, var alt fint!	Godt
9	Sygeplejerskerne havde ikke styr på, hvad den anden lavede, og informationer kom tilfældigt og meget sent. De var søde, men ikke spor koordinerende.	Dårligt
11	Serviceassistenter/portører var utrolig velinformerede og meget søde og omsorgsfulde.	Virkelig godt
13	Havde inderligt håbet, at operationen havde haft en mere gavnlig effekt.	Godt
19	Jeg har været tilknyttet flere sygehuse. Aarhus Universitetshospital, Neurokirurgisk Afdeling NK er TOPPEN af, hvad jeg har oplevet, fagligt som menneskeligt, især NN. En STOR ros til dem fra vores familie.	Virkelig godt
22	Lægerne skal blive bedre til at overholde deres stuegangstider. Ofte venter man i flere timer på lægen, som skal udskrive patienten.	Godt
23	Jeg oplevede min indlæggelse og behandling som meget positiv. Personalet var ikke fortravlet, og jeg følte mig hele tiden tryk.	Virkelig godt
25	Jeg blev opereret [et forkert sted i kroppen], som øgede risici ved operation unødigt.	Virkelig godt
26	Var ikke på forskellige afdelinger.	Godt
32	Kunne meget tydeligt mærke, at sygeplejersken gerne ville have mig hjem [nogle dage] efter stor [ ]operation. Kom hjem efter [en uges tid].	Dårligt
<b>ID    Kommentarer - NSA6</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Syntes, det var et rart sted at være. Jeg følte mig velkommen og kigget efter, men igen syntes jeg for det meste, at sygeplejere og læger har for meget at lave, og det er synd, for det går altså ud over plejen af de indlagte.	Godt
6	Der stod i brevet, at det var en indlæggelse, og så viste det sig, at man skulle hjem og komme igen næste morgen. Men blev i sidste ende indlagt på patienthotellet.	Uoplyst
7	Kun gode oplevelser, alt taget i betragtning.	Virkelig godt
10	Ventede et døgn og skulle så til operation med meget kort varsel.	Godt
<b>ID    Kommentarer - NSA5</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Ingen kommentarer.	Godt

✎ 7	Jeg var indlagt med en hjerneblødning, så det er ikke meget, jeg kan huske. Men alle var så søde ved mig.	Virkelig godt
✎ 9	OBS. Stimulator skiftet til ny type, derfor en [ekstra] dags indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 11	Kompetent lægelig behandling trods sparsom klinisk undersøgelse initialt. For meget dokumentation på PC. For meget checkliste og for lidt sund fornuft hos sygeplejepersonalet. PC-rummet bør låses. To timer dagligt.	Dårligt
✎ 12	Det var super! Hurtigt, præcist og med et fantastisk resultat. :-)	Virkelig godt
✎ 15	Kun at jeg er meget tilfreds, men det var jo også helt uovertruffent, at alle mine smerter forsvandt straks efter operationen :-)	Virkelig godt
✎ 16	Tilfreds.	Virkelig godt
✎ 18	En anden afdeling henviste mig, så rimelig ventetid. Men det var ikke den rigtige læge. Der blev lovet et hurtigt forløb, men der gik godt to måneder før jeg hørte noget. Derefter et hurtigt forløb.	Virkelig godt
✎ 21	Rigtig søde sygeplejersker, der gjorde, hvad de kunne. Dejlige smil. Fantastisk sygeplejerske NN, der tog hånd om mig på en måde, der gjorde, at jeg kunne slappe trykt af inden narkosen trods min angst efter samtalen. Tak.	Godt
✎ 23	Det var hårdt psykisk at få aflyst sin operation flere gange på halvanden døgn. En af sygeplejerskerne var også ganske uhøflig og svarede rigtig øv, da jeg og min mand spurgte, om hun vidste noget om et tidspunkt på min operation.	Dårligt
✎ 26	Jeg havde fået oplyst, at jeg kom hjem samme dag, men jeg skulle blive til observation til dagen efter. Dette var ikke oplyst pr. telefon forinden, hvor jeg ringede og spurgte pga. min blodfortyndende medicin. Sygeplejerskerne vidste det heller ikke, kun lægerne, der foretog selve undersøgelsen.	Dårligt
✎ 30	Det er ikke nødvendigt at sidde og vente en hel dag, fordi det ikke er tilrettelagt ordentligt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NK - NIA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Igen, stor ros til personalet der var omkring os og vores datter under indlæggelsen.	Virkelig godt

## NEUROKIR. AFD. NK











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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg manglede viden om, hvad jeg kunne forvente efter et brud på en cervikal hvirvel. Hvor længe kunne jeg forvente nedsat kraft og sensibilitet? Hvad kunne jeg selv gøre for at fremme processen, mod hvad jeg kunne før skaden.	Godt
3	Nu, da der er gået otte uger siden operationen, savner jeg materiale om, hvordan jeg skal forholde mig, hvis der stadig er nerveproblemer efter diskusprolaps, følelseløshed m.v., og hvem jeg skal kontakte (går ud fra, at det er egen læge). Er ikke informeret om, hvorvidt der sker en opfølgning på operationen.	Godt
5	Nej! Men modtagelsen og selve forløbet på Dagkirurgisk Afdeling var MEGET positivt!!	Godt
12	Mangler tilbagemelding for min behandling. Jeg afventer [] indkaldelse til embolisering, og mangler en uddybende forklaring for behandlingsforløbet. Er ikke i tvivl om kompetencen hos læger og sygeplejersker, men føler, jeg har ubesvarede spørgsmål om mit forløb.	Godt
13	Mangler materialet om forløbet efter operationen. Hvad må man osv. Hvilke symptomer skal man holde øje med, og hvor skal man ringe hen, hvis noget går galt i en weekend? (Egen læge og vagtlægen er INGEN hjælp). Og det ville være rart med en dato i hånden for det [] tjek, man skal ind til ved udskrivelsen. Og at I måske ringer patienten op 14 dage efter udskrivelsen og følger op på eventuel tvivlsspørgsmål eller guidning.	Godt
16	Efter indlæggelsen var det så godt som umuligt at få noget information. Vi havde fået at vide, at vores datter ikke måtte ligge på venstre side, men ikke noget om hvor længe. Vi fik at vide, at vi ville blive ringet op [dagen efter udskrivelse], men det skete ikke. [Dagen efter igen] forsøgte jeg (NNs mor) at ringe for at få at vide, hvor længe hun kun måtte ligge på højre side, men fik aldrig noget svar. Vi fik et brev angående indkaldelse til kontrol, men stadig intet om, hvor længe hun ikke måtte ligge på venstre side. Først to uger efter fik vi svar, da vi fik en læge fra børneafdelingen på andet sygehus til at ringe for os. Vi var på andet sygehus i forbindelse med [anden sygdom]. Så der var informationen meget dårlig. Snakkede med mange forskellige sygeplejerske og sekretærer, men det var umuligt at få fat i en, som kunne give os et svar.	Godt
22	Jeg fik aldrig noget skriftligt materiale omkring min sygdom. Kunne have været en god ide, da jeg ikke husker meget fra informationerne, jeg fik.	Godt
23	Jeg var fuldt ud klar over, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
25	Jeg fik en brochure med genoptræning. Kunne være lavet mere optimalt som træningsdvd. Hvordan udføres øvelsen korrekt?	Virkelig godt
29	Jeg kunne godt have ønsket mig en folder eller uddybende materiale omkring min sygdom/behandling, men jeg er ikke klar over, om det er muligt at præcisere fx bivirkninger og men generelt. Så overordnet ok!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - NSA6	Samlet indtryk
1	Blev fint informeret af lægen om, hvad der var galt, og hvad der skulle gøres ved det. Det samme gør sig gældende med sygeplejerne, som også gjorde det fint. Efter endelig udskrivning skal jeg til kontrol en del gange, og der er da heller ikke noget at sætte fingre på i de breve, jeg har modtaget. De indeholder alt, jeg skal bruge.	Godt
2	Skulle have vist nogle øvelser af en fysioterapeut inden jeg skulle hjem, men hun kom ikke, så jeg havde ikke nogle øvelser, jeg kunne lave hjemme. Det synes jeg, der var dårligt, for det havde jeg fået at vide inden indlæggelsen.	Godt
7	Jeg følte, at jeg løbende blev underrettet omkring handlingsforløbet og også at blodfortyndende medicin, som jeg fik i anden forbindelse, var medvirkende til udsættelse af det videre behandlingsforløb. Det var nærmere betryggende for mig at vide, at man ikke tog nogen unødige chancer med mit helbred.	Virkelig godt

	8	Før og efter.	Godt
	13	Informationsmaterialet var forældet angående mobiltelefon plus patienttelefon.	Virkelig godt
	18	Før og under var ok. Men efterfølgende har jeg fået for lidt hjælp. Kunne være dejligt også lige at få en professionel læge til at gå det hele igennem, bare for at se, om det er ok.	Godt

**ID Kommentarer - NSAS**

**Samlet indtryk**






	4	Blev flyttet til Skejby efter få dage, og var der i [et par uger]. Derefter til et andet sygehus i [nogle uger]. Er nu på et tredje sygehus til genoptræning.	Virkelig godt
	8	Forkert behandling. Nyt brev tilsendt.	Godt
	11	Informationsmaterialet er alt for omfattende og kringlet formuleret (trænger til en gang "sprogrens").	Dårligt
	13	Den eneste læge, jeg talte med efter operationen, var vagthavende næste aften, som ikke havde læst min journal. Jeg fik ingen information om operationsforløbet. Blev udskrevet [sent om aftenen] dagen efter operationen. Det var sådan set ok, men jo sen aften at komme hjem. Følte mig dog mere tryk hjemme hos min mand. [Jeg] så sjældent personalet.	Dårligt
	14	Jeg fik ikke den optimale oplysning efter min hjemsendelse og under, der var ikke styr på min udskrivning.	Godt
	17	Var utryk ved at blive flyttet til andet sygehus. Fik lungebetændelse, blærebetændelse og delirium. Meget voldsomt.	Virkelig godt
	21	Jeg manglede meget at tale med læge NN efter forløbet. De var der begge i opvågningen, men da var jeg meget tåget :-). Mine spørgsmål om, hvad nu, hvad kan jeg forvente, det store blå mærke i lysken, er jeg syet osv. osv., måtte jeg tage med hjem på weekend.	Godt
	23	Før operationen var informationen helt i top. Under indlæggelsen bar den sparsomme information præg af, at de havde meget travlt på afdelingen. Efter operationen bliver jeg ringet op to gange med seks ugers mellemrum for at høre, hvordan jeg har det. Det synes jeg er en rigtig god måde at få snakket, og spurgt ind til forløbet.	Dårligt
	25	Fik orientering af afdelingens læger, men sygeplejepersonalet var næsten ikke-eksisterende. Så dem næsten aldrig.	Dårligt
	26	Intet af personalet vidste noget om, hvor lang tid jeg skulle være indlagt eller hvornår jeg kunne komme hjem næste dag?	Dårligt

**NEUROKIR. AFD. NK****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Under min indlæggelse på Neurologisk Afdeling, fik jeg generelt ikke megen information. Hverken om mit pådragende brug [], betydning/konsekvens heraf eller vigtighed af kost/motions effekt på rehabilitering.	Godt
10	Er ikke udskrevet, men overflyttet til andet sygehus.	Uoplyst
11	I forbindelse med udskrivelse fra Aarhus skulle jeg overflyttes til Neurologisk afdeling på [andet sygehus]. Til trods for, at jeg var nyopereret og ikke var i stand til at køre selv (egen bil eller offentlig transport), kunne der ikke arrangeres Falck overførsel. Dette medførte, at min datter måtte køre mig. Absolut ikke tilfredsstillende. Personalet på [andet sygehus] var rystede, da vi kom frem.	Virkelig godt
13	Behageligt ophold med professionelt personale. Det eneste, der mangler, er et rygerum :-).	Godt
15	Jeg har været hos læge NN, fordi anden læge NN fra [andet sygehus] har lavet en utilgivelig fejl hos mig. Jeg har kun ros til læge NN og hans stab samt tredje læge NN.	Virkelig godt
18	Jeg har ikke brug for oplysninger om dette, da jeg er rimelig ung og lever en normal sund fritid med motion.	Virkelig godt
21	Blev hjemsendt med en gennemblødt forbindelse i [en weekend]. Det var lidt svært at få fat i et så stort plaster sådan en dag. Ellers stor ros til personalet.	Virkelig godt
23	Blev indkaldt til kontrol efter ca. en måned.	Virkelig godt
25	Fik god støtte fra sygehuset i forbindelse med bestilling af hjælpemidler til min genoptræning, men skidt fra kommunen da jeg selv skulle afhente disse hjælpemidler.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - NSA6</b>		<b>Samlet indtryk</b>
5	Synes jeg blev udskrevet for tidligt. Og smertestillende medicin måtte jeg selv finde ud af, efter udskrivelsen. Kunne godt have brugt en recept på noget stærkere, da Pamol/Ipren ikke er tilstrækkelig efter rygoperation.	Godt
7	I forbindelse med hjemsendelsen fik jeg at vide, at jeg ville blive indkaldt til kontrol efter ca. en måned. I skrivende stund har jeg endnu ikke modtaget en indkaldelse. Jeg har rykket NSA6 én gang.	Virkelig godt
9	Nej.	Virkelig godt
11	Ingen behandling nødvendig. Men meget længe om at give besked om udskrivelse fra lægernes side.	Virkelig godt
12	Opereret for diskusprolaps, var ikke helt tryk ved at skulle sidde op i privat bil hjem [].	Godt
13	Blev flyttet til patienthotel sidste nat, hvilket var under al kritik. Seng var dårlig (efter rygoperation :-), og maden var næsten uspiselig.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - NSA5</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Rodet og forvirrende.	Godt
3	Information om livsstil var ikke relevant, da afdelingens personale forstod, at jeg lever efter forskrifterne.	Virkelig godt
6	Finder det kritisabelt at blive lovet liggende hjemtransport dagen efter samtale med lægen, der siger, jeg må komme hjem i morgen. Sygeplejersken kan ikke se, at der står skrevet, at jeg skal have liggende hjemtransport. I øvrigt kommer der aldrig en læge og udskriver "os", da jeg	Dårligt



ikke var den eneste, der ventede på udskrivning!!!

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 11 | Med så tidlig udskrivning, som det sker i dag, kræves stort hensyn fra sygeplejepersonalet, så patienten ikke får det indtryk, at han / hun skal ekspederes af sted hurtigst muligt. Der bør være bedre parkeringsmuligheder ved afhentning af nyopererede patienter (parkeringsbillet på 15 minutter ved indgangen). | Dårligt       |
|  | 13 | Savnede meget at få information af den læge, som har opereret mig. Forstår godt, at det er svært at finde tid, men det er meget skuffende. Mon kirurgen/politikere ville finde sig i det, hvis det var dem.   | Dårligt       |
|  | 14 | Jeg ventede i [flere] timer på, om jeg blev udskrevet eller ej. Da jeg endelig blev udskrevet, var det uden særlig gode informationer. Både om medicin eller andet (genoptræning), men udover udskrivelsen er jeg blevet behandlet godt.  | Godt          |
|  | 17 | Skulle have været på rekreation. Har været for hårdt at komme hjem.   | Virkelig godt |
|  | 29 | Jeg har aldrig mødt nogen mennesker, som indgav så meget ro og trykthed som lægen, der opererede mig.   | Virkelig godt |

## 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 - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Vær opmærksom på de patienter, der umiddelbart ikke beder om hjælp.  Personalet bør være mere spørgende og fortællende om, hvad patienterne kan forvente. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
3	Når man er opereret i ryggen, ville det være dejligt med højere toilet med armlæn og ditto vask. [Fysiske rammer]	Godt
6	Fremragende behandling og forløb. På hotellet kunne det blive bedre:  1. Bedre Wi-Fi på værelser.  2. Bedre puder (eller en advarsel, så man kunne tage sin egen pude med). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Jeg fik ondt i ryggen, da sengen var for hård at ligge i. [Fysiske rammer]	Godt
11	Afdelingens personale var meget omsorgsfulde overfor både patient og pårørende gennem hele forløbet. Der var en god stemning/tone mellem ansatte på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Meget imødekommende personale. Jeg fik en rigtig god behandling/forplejning under alle [mine] indlæggelser. [Relationer til personale]	Godt
15	Jeg føler, at NN og hans stab vil gøre alt tænkeligt for at hjælpe mig :, og selvfølgelig også andre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Vi fik udleveret en seng med blod på! [Fysiske rammer]	Dårligt
19	For mig at se, gør de det rigtige første gang. Det er super at opleve, når man er syg. TAK for det [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Samlet set har vi været rigtig godt tilfredse med forløbet/indlæggelsen. Intet at klage over. Følte os helt trygge. Det eneste er [], at der op til [indlæggelsen] var ventetid på, at der blev ringet tilbage. Efter indlæggelsen [i efteråret] har vi atter haft telefonisk kontakt, og disse gange har I hurtigt ringet tilbage. [Ventetid]	Godt
21	Var indlagt på intensiv opvågning (nok pga. weekend), hvilket ikke gav megen ro.	Virkelig godt
23	Der var en god atmosfære på afdelingen, hvor alle hjalp hinanden og havde god tid til patienterne. Stor tak herfra. [Pleje]	Virkelig godt
24	[Patienten] er begyndende dement og [svagtseende]. [Patienten] kan huske at have været på Kommunehospitalet, men IKKE nogle specifikke ting. Ved [de pårørendes] besøg under indlæggelse, havde vi en positiv oplevelse af personalet. [Relationer til personale]	Uoplyst
25	- Sygeplejerskens evne til at få smilet frem hos mig.  - Indretning/dekoration af stuer er slidt og gammeldags.  - Flermandsstuer hører efter min mening fortiden til.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer, Relationer til personale]	
27	Med min [høje] alder, er det første gang, jeg har været indlagt på et sygehus. Men har været meget positivt, hvorledes hele personalet både var venlige og hjælpsomme. Absolut en god oplevelse i denne situation. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Jeg synes, at det var flot, at der hele tiden var mulighed for at få glutenfri diæt, og desuden flot, at jeg kunne henvende mig til lægen og få hjælp vedrørende præcisering af min journal. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
31	Personalet tog godt imod os og vores barn. Gav hende opmærksomhed, når hun var nysgerrig og spørgende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Mere tid til at lytte til patienten. Plejepersonalet lytter ikke.  Lægerne NN får 13. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NSA6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Selve afdelingen gjorde det godt.	Godt
7	Det var sammenlagt en positiv oplevelse for mig som patient, idet jeg følte, at der blev taget hånd om mig og mit problem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Mere information om forebyggende foranstaltninger af sygdomme. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
12	For mange [] uerfarne på afdelingen. Personalet kom, når man havde brug for det. [Kvalitet i behandling]	Godt
13	Personalet var meget imødekommende og venlige. Lånte telefon til at ringe ud. Da der trods oplyst ikke var patienttelefon!! [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Kommentar til forløbet inden indlæggelsen. Jeg var til samtale med læge i [i foråret]. Lægen ville drøfte min sag med andre læger og vende tilbage. Jeg hørte ingenting, og jeg henvendte mig selv til hospitalet [i sommeren], hvorefter at jeg blev indkaldt igen til en ny samtale med en anden læge. Mit sygdoms forløb er blevet [flere] måneder forlænget pga. at lægen glemte mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
19	Alle var hjælpsomme og smilende. Jeg følte ikke, at jeg var til besvær. [Relationer til personale]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NSA5</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg gjorde selv rent på badeværelset efter badet. [Fysiske rammer]	Godt
2	Min holdning er, at man kan altid gøre noget bedre. Det kan denne afdeling også. Jeg kom ind på en tremandsstue, hvor der lå to kvinder, allerede opereret for længe siden. De spiste morgenmad, kaffe osv. Det var hårdt, da der var ventetid på en times tid på min operation, og jeg fastede jo :( De burde adskille ventende patienter til operation og dem, som er opereret, synes jeg. Skillevægge er heller ikke godt nok imellem på sådan en stue. Man vil gerne være privat, når man ligger og brækker sig. [Fysiske rammer]	Godt
5	Jeg kunne godt have undværet tre ugers smertebehandling, som ikke virkede, men gjorde det værre. Lægerne må gerne lytte til patienten lidt mere. Det er jo os der ved, hvad der sker med vores krop. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
7	Tak for, at I har reddet mig fra at dø. Og tak for omsorgsfuld pleje, da jeg var indlagt [tidligere]	Virkelig godt

	og i denne omgang]. Jeg er jer dybt taknemmelig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
9	Behandlerne gav stor information og perfekt operativ behandling. Lagde helt ærligt ikke mærke til rengøring. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	En gammeldags men god ide er at hilse, evt. smile til patienter, man møder. Det giver fornemmelse af velvilje og tryghed (det gælder også lægerne i AMB). [Relationer til personale]	Dårligt
13	Jeg havde en medpatient, som også savnede meget at tale med operatør. Ventede i mange timer og fik så at vide, at han var [taget af sted]. Hun havde forud for indgrebet fået at vide, at hun kunne dø af indgrebet og var stadig chokeret. [Kommunikation og information]	Dårligt
17	Det skal tages alvorligt, når jeg som pårørende fortæller, at min mor ikke kan tåle morfin. Skal ikke give antidepressiver uden først at have spurgt patienten. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Badeforholdene er virkelig ringe! Kloakering og brusere burde virkelig have en overhaling, og der er ikke meget plads at manøvrere på, hvis man er lidt fysisk hæmmet ;-). [Fysiske rammer]	Godt
20	At man vil have fred mellem kl. 12-13 for at kunne hvile sig, og det kunne jeg ikke, da hende jeg lå sammen med, fik familie på besøg fra om formiddagen til eftermiddagen og igen aften. Der var aldrig fred.	Virkelig godt
25	Sygeplejepersonalet var ikke særlig synligt. Fik næsten ingen information af sygeplejepersonalet. Følte mig meget til "overs". [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
26	Dårligt, at jeg ikke vidste, at jeg skulle blive til dagen efter, trods at jeg havde ringet på forhånd og spurgt om forløb. Nødvendigt at rykke for piller flere gange. Personalet vidste ikke, at jeg skulle blive og heller ikke, hvornår jeg kunne udskrives. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
27	Det eneste lille kritikpunkt er, at jeg selv skulle spørge efter [mere] smertestillende end det faste smertestillende som Panodil. Det ordineres jo i "pakker", men jeg måtte spørge hver sjette time. Jeg kan så godt selv spørge, men det ville være godt at udlevere det mere fast, så smertegennembrud kan undgås. Det er også uvant at være patient og have smerter, så man prøver jo at trække perioden mellem det smertestillende, for man vil jo helst undgå for meget smertestillende. Det må sygeplejersken godt gå ind og støtte med mere struktur og regelmæssighed (skal kun forstås som noget, der kan gøres bedre). [Kvalitet i behandling]	Godt
28	TOP SERVICE.	Virkelig godt
30	Der kunne godt være bedre kommunikation mellem regionerne. Især i disse IT-tider! Personalet var utrolig søde. Det er jo ikke deres skyld. De løber så hurtigt, de kan. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NK - NIA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Vi er yderst tilfredse med den behandling, vi har fået. Vi følte os i trygge hænder. Både [patienten, der er barn] og jeg (mor til [patienten]) fik de informationer, vi skulle have, selvom det hele var lidt akut, og det gik meget stærkt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig 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 afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>2</sup>. 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.

---

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

