

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Indlagte





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Neurokirurgisk Afdeling NK  
Århus Sygehus**

**Revideret: 29/10-2009**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	94
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	247
Besvarelser fra afdelingens patienter:	147
Afdelingens svarprocent:	60%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

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

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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 ophold 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).

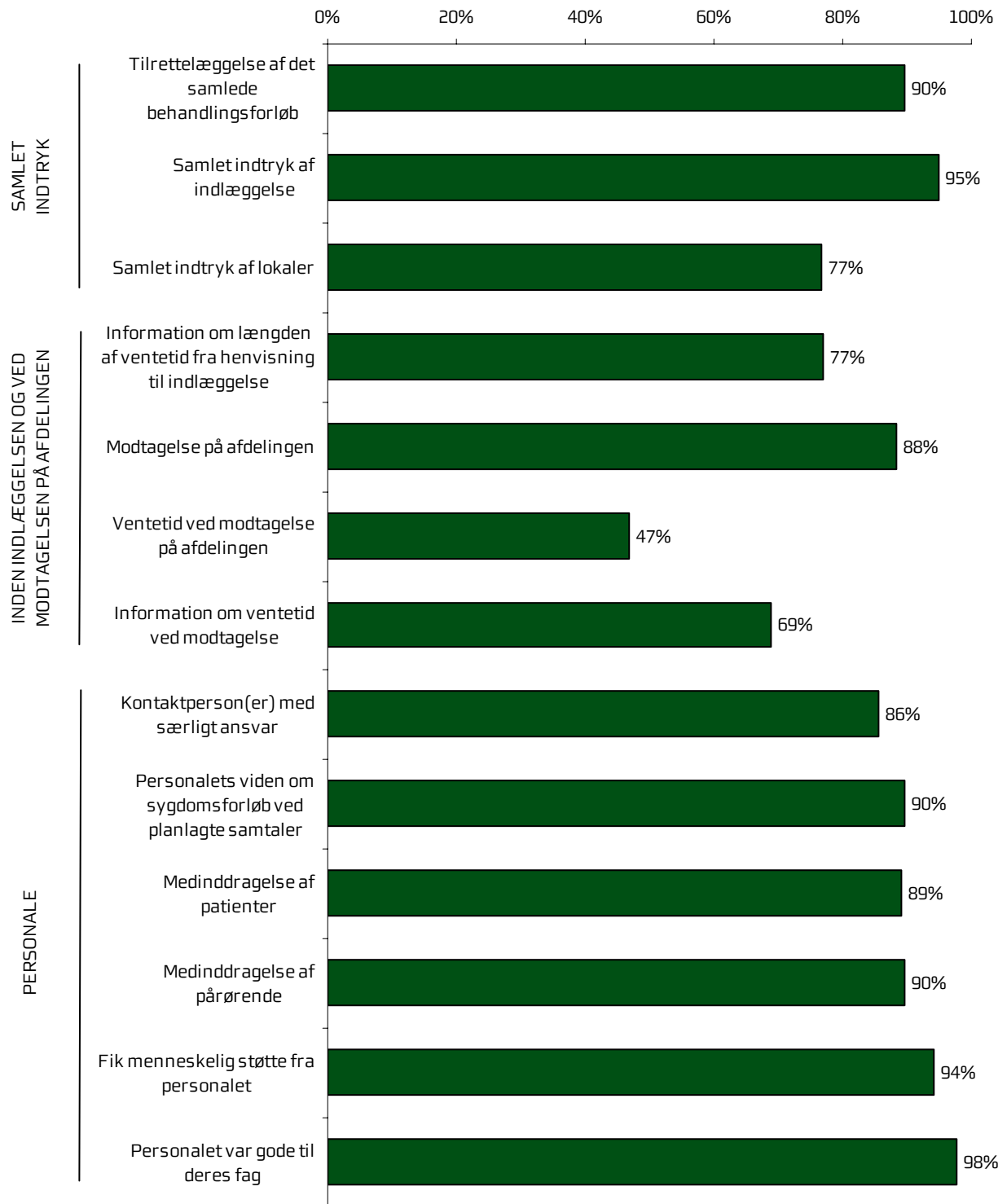


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

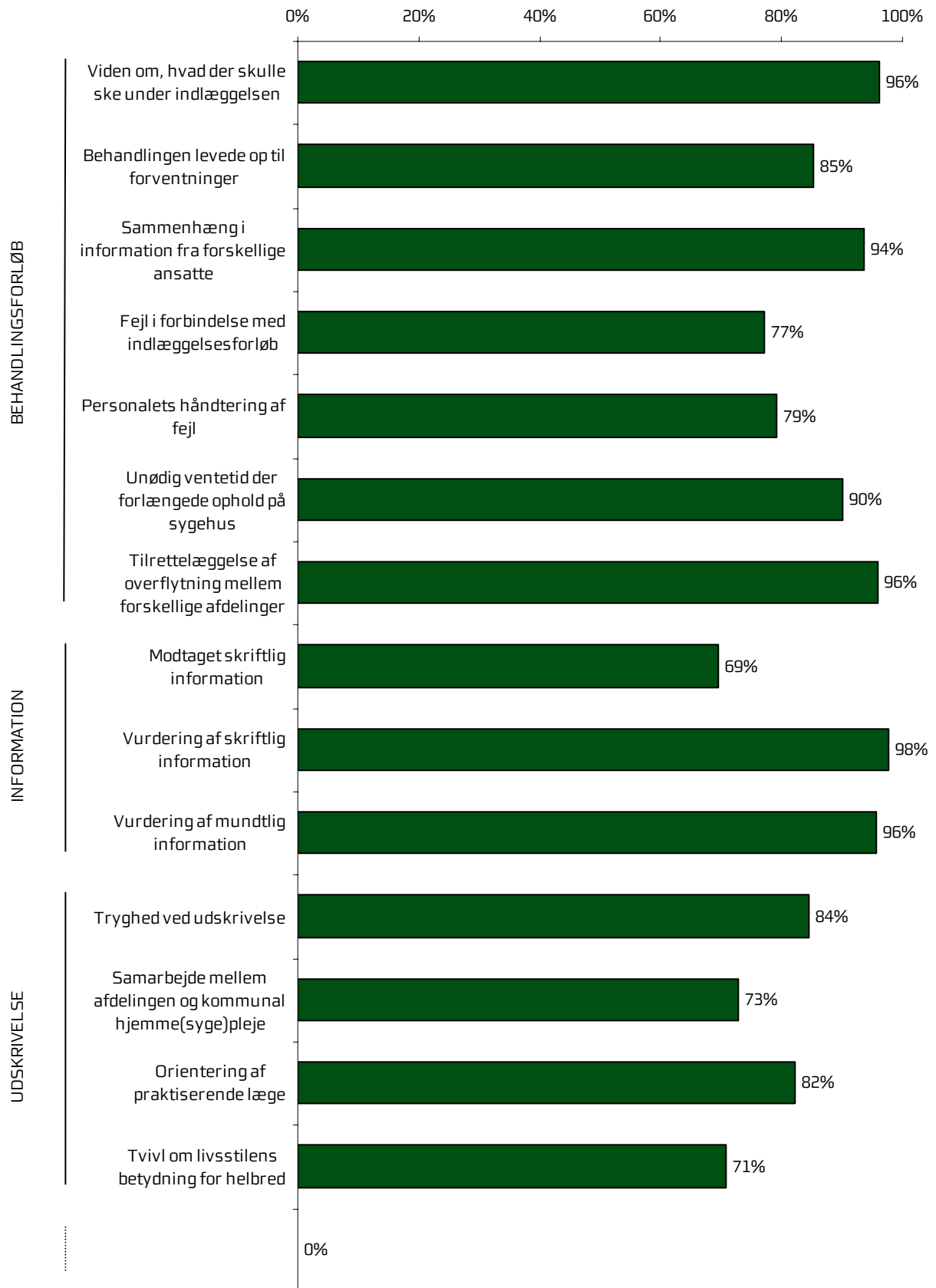
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

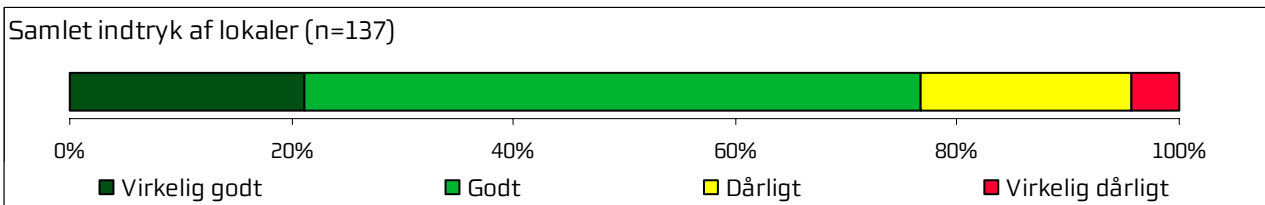
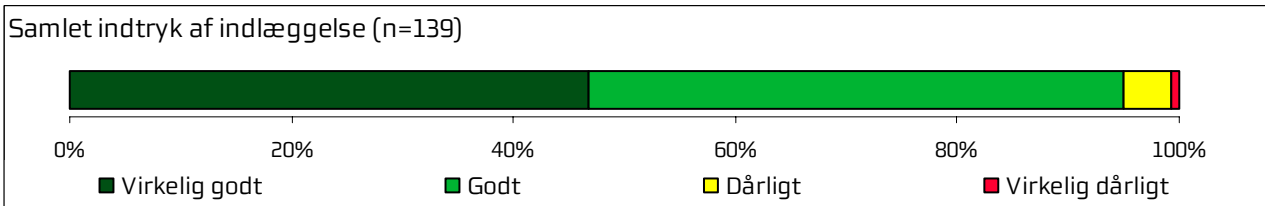
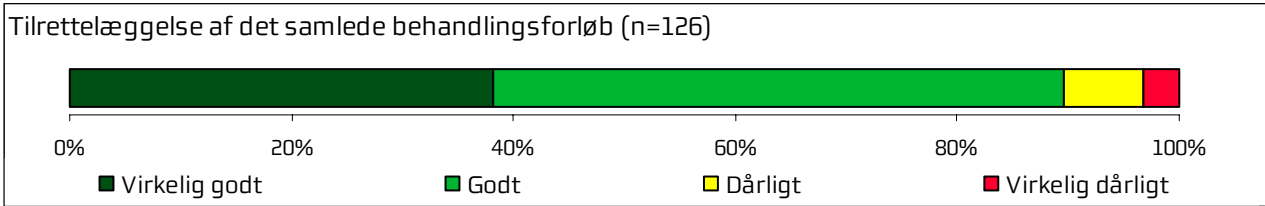
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>3</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

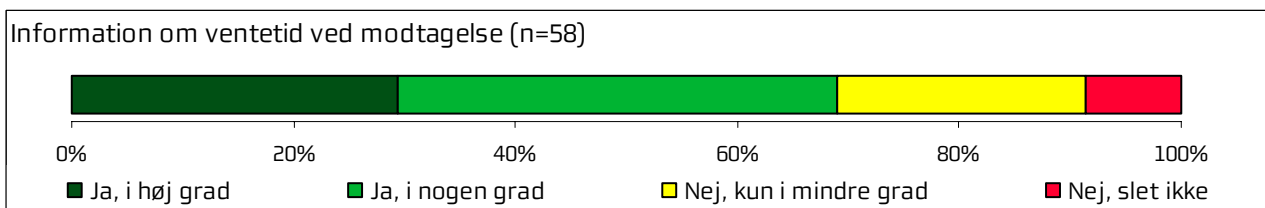
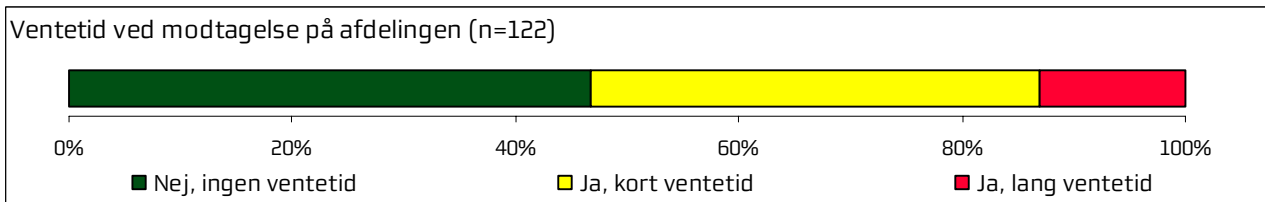
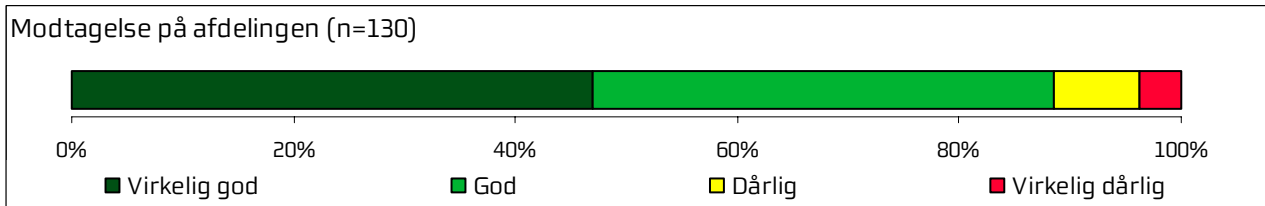
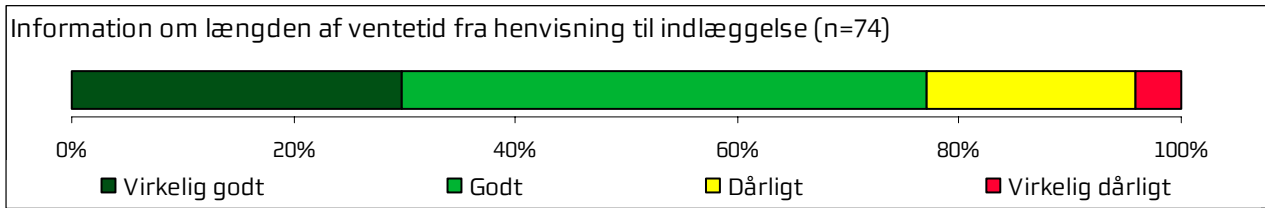




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90%	-	-	99%*	80%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	99%*	82%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	77%	-	-	92%*	62%*	76%

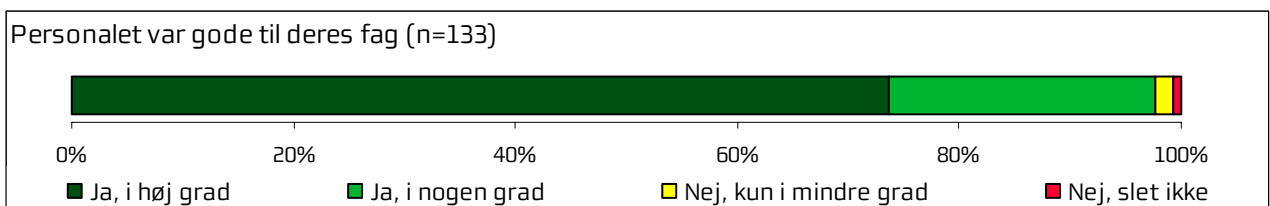
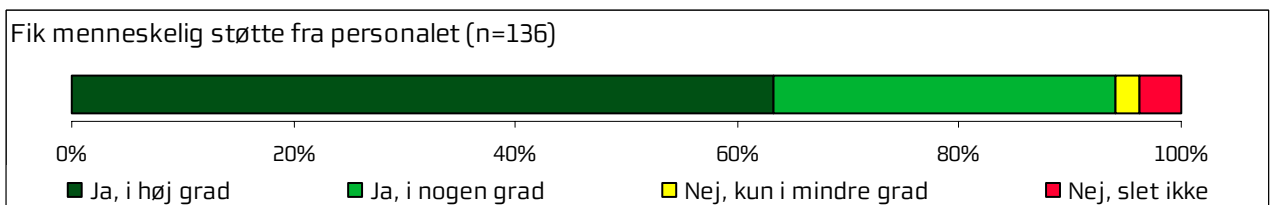
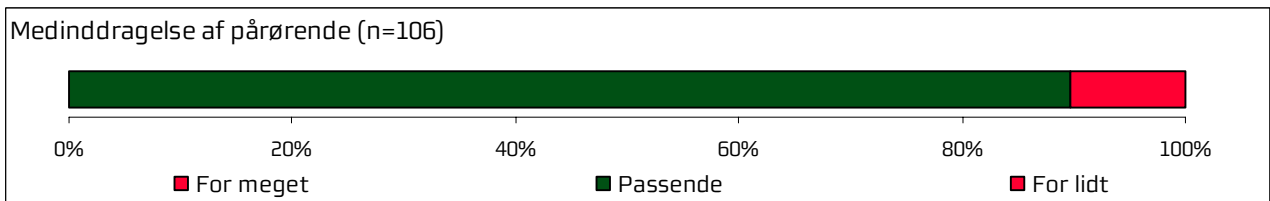
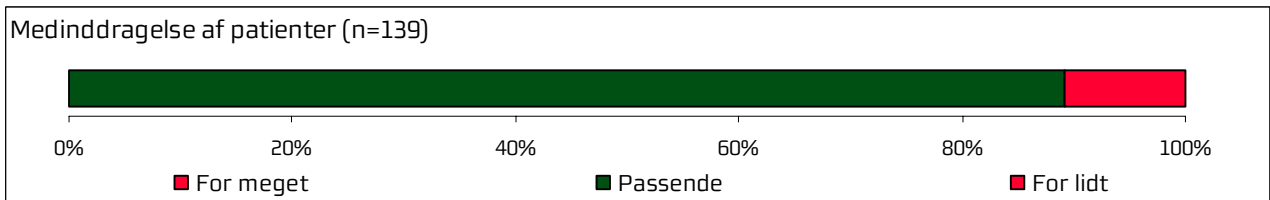
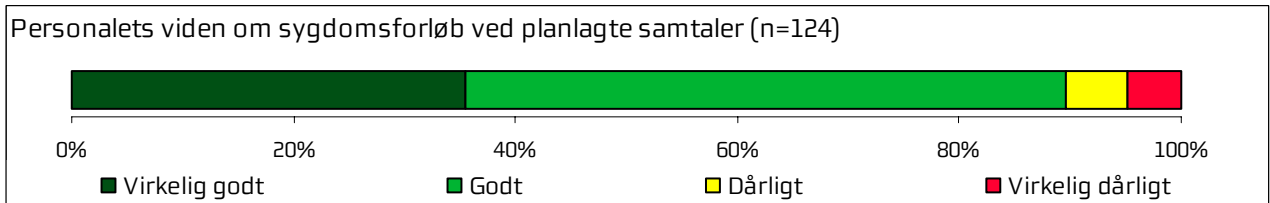
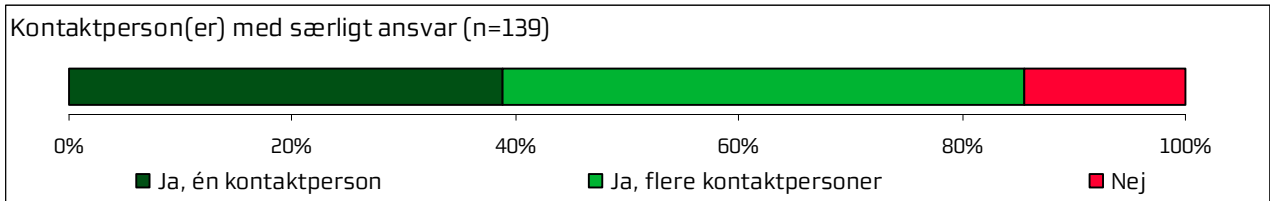
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	77%	-	-	100%*	72%	88%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	88%	-	-	99%*	92%	95%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	47%	-	-	68%*	32%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69%	-	-	79%	54%	66%

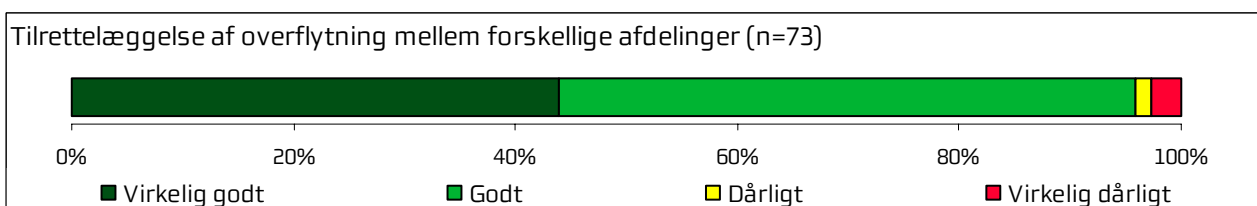
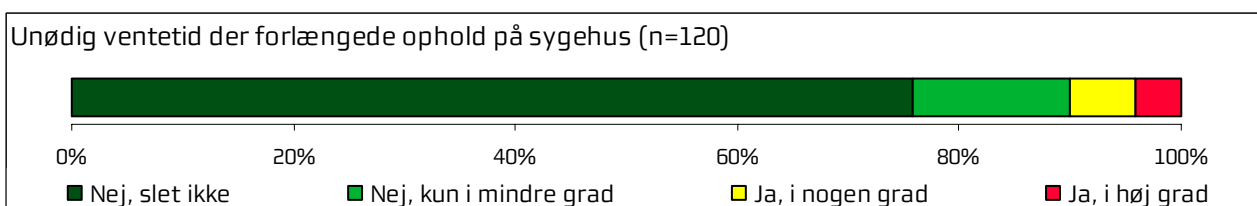
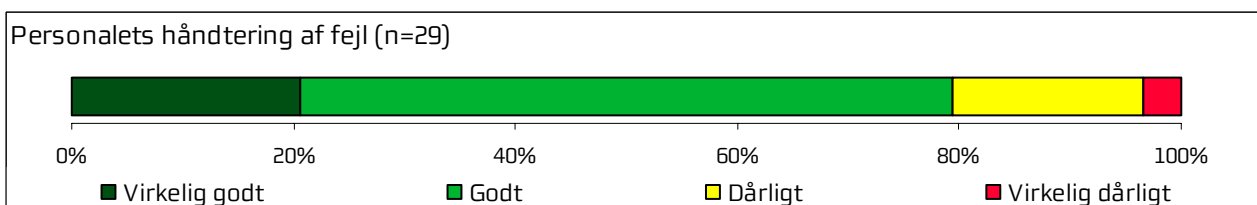
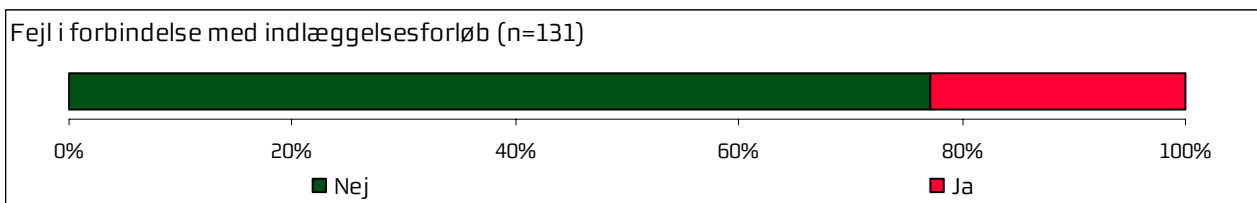
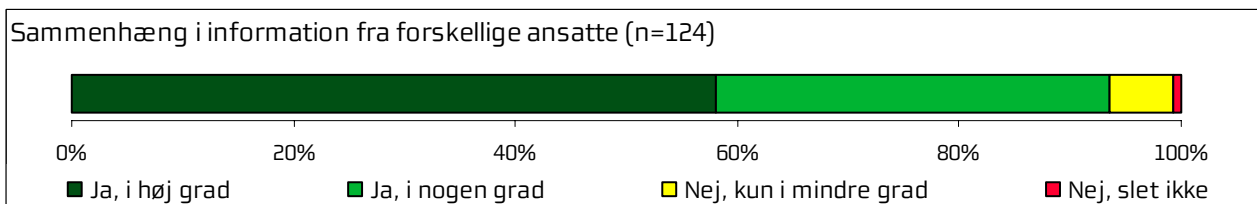
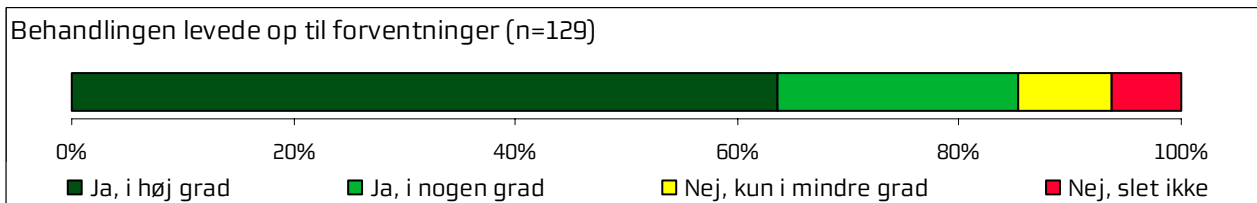
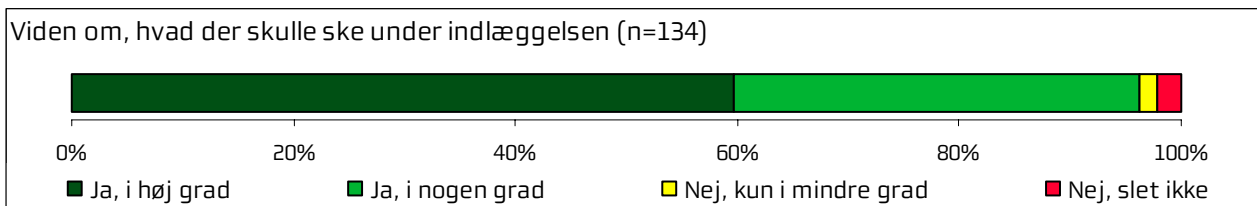
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86%	-	-	91%	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	97%*	79%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	96%*	78%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	93%	73%*	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94%	-	-	98%	77%*	89%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	92%*	96%

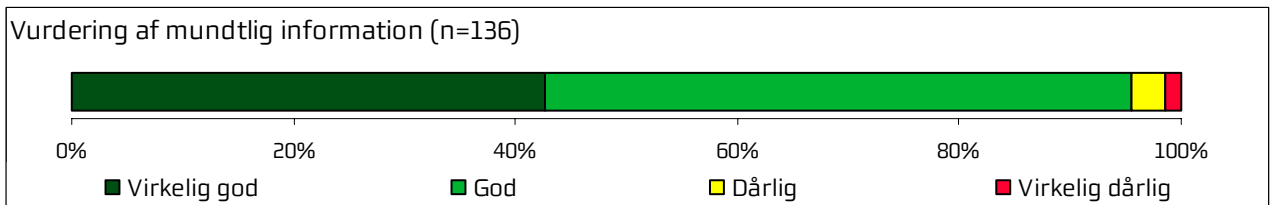
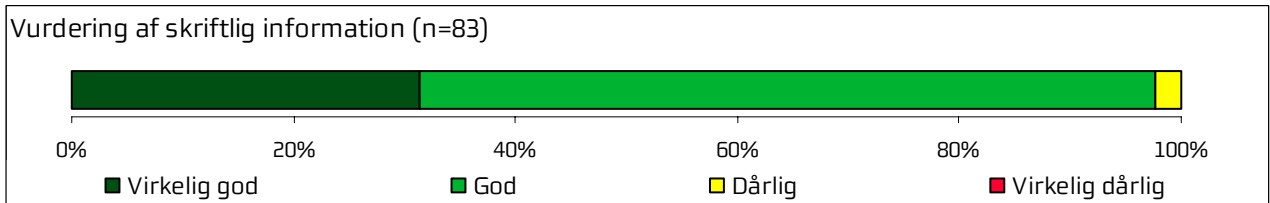
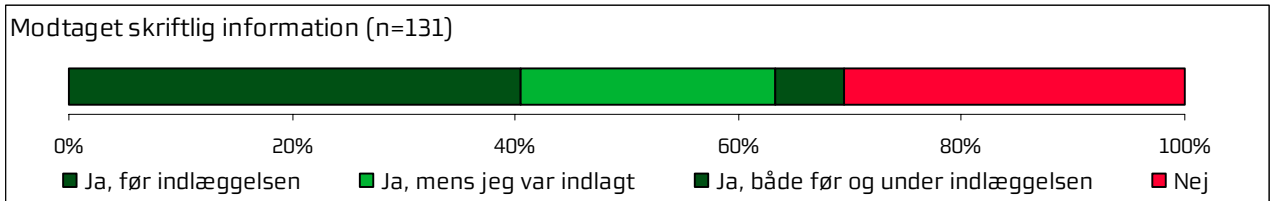
## 4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96%	-	-	98%	77%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	97%*	80%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94%	-	-	97%	77%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	77%	-	-	88%*	71%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79%	-	-	90%	49%*	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90%	-	-	96%	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96%	-	-	98%	76%*	88%*

## 4.5 Information

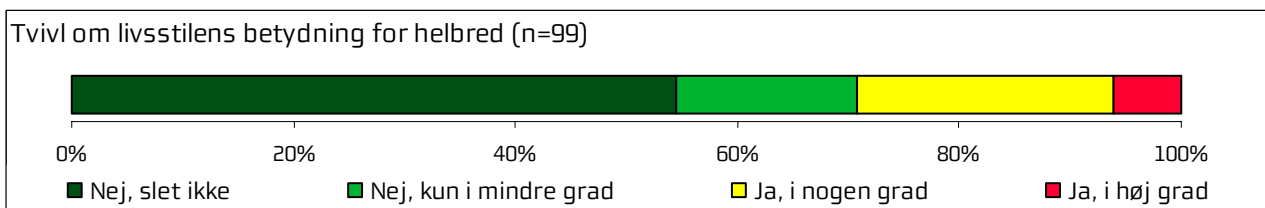
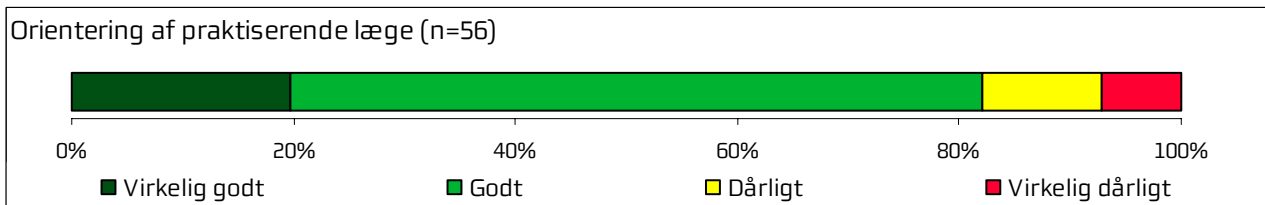
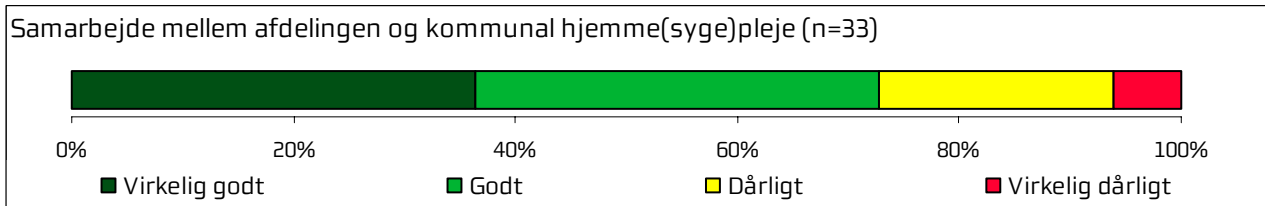
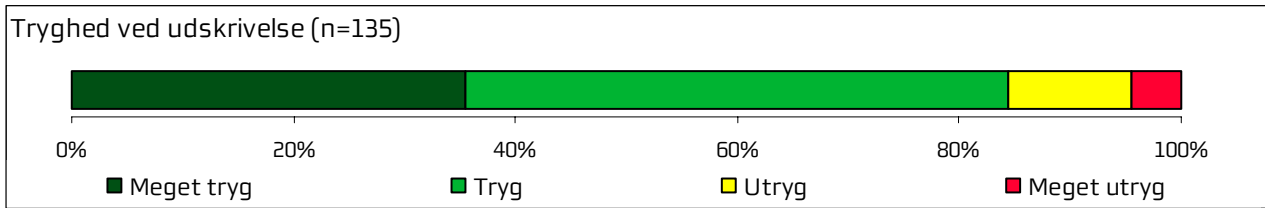




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	69%	-	-	68%	39%*	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98%	-	-	100%	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96%	-	-	98%	81%*	91%

## 4.6 Udskrivelse

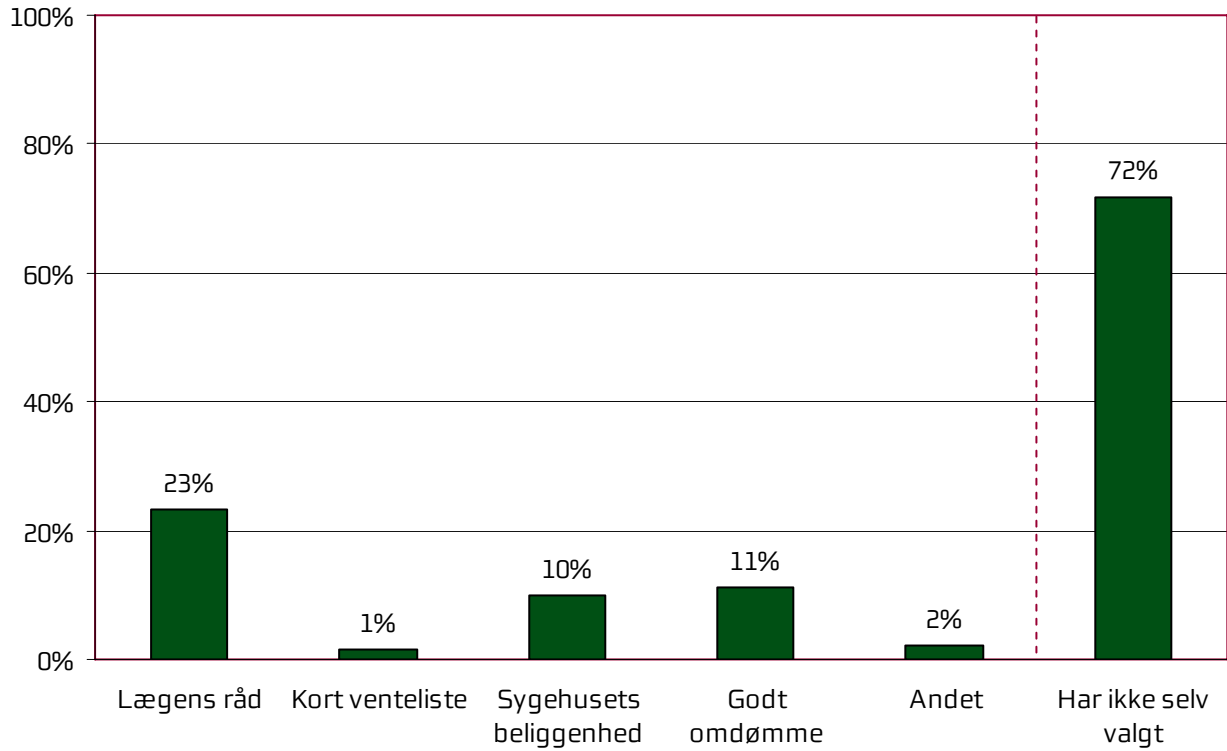


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84%	-	-	95%*	79%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	73%	-	-	95%*	78%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82%	-	-	97%*	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	81%	65%	72%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

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

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut <span style="margin-left: 100px;">Planlagt (indkaldt på forhånd)</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/></span> Gå til spørgsmål 3
--	--

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <span style="margin-left: 20px;">God</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Det ved jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	<span style="margin-left: 20px;">Ja, lang ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Ja, kort ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, ingen ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 100px;">Gå til spørgsmål 6</span> <span style="margin-left: 20px;">Gå til spørgsmål 6</span>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad <span style="margin-left: 20px;">Ja, i nogen grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, kun i mindre grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, slet ikke</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

### PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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 <span style="margin-left: 20px;">Ja, flere kontaktpersoner</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det kan jeg ikke vurdere</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <span style="margin-left: 20px;">Ikke aktuelt for mig</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

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? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

**INFORMATION**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

**UDSKRIVELSE**

<p><b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b></p>	<p>Meget tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Meget utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p><b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p><b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b></p>	<p>Ja, i høj grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, i nogen grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, kun i mindre grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, slet ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b></p>						
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>						



## SAMLET INDTRYK

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

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

## Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på [www.udfyld-skema.dk](http://www.udfyld-skema.dk) ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [marit.jensen@stab.rm.dk](mailto:marit.jensen@stab.rm.dk)** eller **[peder.lyng@stab.rm.dk](mailto:peder.lyng@stab.rm.dk)**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **[www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk)**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

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

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>4</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

---

<sup>4</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		147	247
Køn	Mand	56%	58%
	Kvinde	44%	42%
Alder	0-19 år	5%	8%
	20-39 år	12%	11%
	40-59 år	31%	34%
	60-79 år	46%	41%
	80 år eller derover	5%	6%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale**

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>5</sup>
"For meget", " <b>Passende</b> " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " <b>Nej, ingen ventetid</b> "
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> " og "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> " og "Nej"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " <b>Nej</b> " <sup>6</sup>

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>5</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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>6</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.



### **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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> 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.

**Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		147	100
Alder	<b>0-19</b>	8	5%
	<b>20-39</b>	17	12%
	<b>40-59</b>	46	31%
	<b>60-79</b>	68	46%
	<b>80-</b>	8	5%
Køn	<b>Mand</b>	82	56%
	<b>Kvinde</b>	65	44%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	115	85%
	<b>Pårørende</b>	21	15%
Modersmål	<b>Dansk</b>	141	98%
	<b>Ikke dansk</b>	3	2%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	58	40%
	<b>Planlagt</b>	88	60%
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	11	7%
	<b>Afsnit NSA5</b>	66	45%
	<b>Afsnit NSA6</b>	55	37%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	15	10%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>							
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		38	52	7	3	126	14
Alder	<b>0-19</b>	63	25	13	0	8	0
	<b>20-39</b>	33	60	7	0	15	1
	<b>40-59</b>	29	59	7	5	41	3
	<b>60-79</b>	41	50	7	2	56	8
	<b>80-</b>	50	33	0	17	6	2
Køn	<b>Mand</b>	35	52	8	4	71	8
	<b>Kvinde</b>	42	51	5	2	55	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	55	6	2	103	9
	<b>Pårørende</b>	53	40	7	0	15	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	51	7	2	122	14
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	49	40	7	5	43	10
	<b>Planlagt</b>	32	59	7	2	82	4
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	71	29	0	0	7	2
	<b>Afsnit NSA5</b>	29	57	10	5	63	3
	<b>Afsnit NSA6</b>	41	55	2	2	44	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	58	25	17	0	12	1

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		47	48	4	1	139
Alder	<b>0-19</b>	63	38	0	0	8
	<b>20-39</b>	38	50	13	0	16
	<b>40-59</b>	53	44	2	0	43
	<b>60-79</b>	44	52	3	2	66
	<b>80-</b>	33	50	17	0	6
Køn	<b>Mand</b>	49	44	6	1	78
	<b>Kvinde</b>	44	54	2	0	61
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	49	4	1	113
	<b>Pårørende</b>	59	41	0	0	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	48	3	1	135
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	51	45	4	0	51
	<b>Planlagt</b>	44	51	5	1	87
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	50	50	0	0	10
	<b>Afsnit NSA5</b>	47	47	6	0	66
	<b>Afsnit NSA6</b>	40	54	4	2	50
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	69	31	0	0	13

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>				
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		21	55	19	4	137
Alder	<b>0-19</b>	13	75	13	0	8
	<b>20-39</b>	31	56	6	6	16
	<b>40-59</b>	23	49	19	9	43
	<b>60-79</b>	19	58	22	2	64
	<b>80-</b>	17	50	33	0	6
Køn	<b>Mand</b>	21	59	17	3	76
	<b>Kvinde</b>	21	51	21	7	61
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	54	21	4	112
	<b>Pårørende</b>	12	71	12	6	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	55	19	5	133
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	53	14	4	51
	<b>Planlagt</b>	15	58	22	5	85
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	20	50	10	20	10
	<b>Afsnit NSA5</b>	14	48	32	6	65
	<b>Afsnit NSA6</b>	29	63	8	0	49
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	31	69	0	0	13

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		30	47	19	4	74	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	0	63	25	13	8	0	
	<b>40-59</b>	27	54	12	8	26	0	
	<b>60-79</b>	37	39	24	0	38	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0	
Køn	<b>Mand</b>	26	54	14	6	35	0	
	<b>Kvinde</b>	33	41	23	3	39	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	49	17	3	65	0	
	<b>Pårørende</b>	17	33	33	17	6	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	48	20	1	71	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	30	47	19	4	74	0	
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Afsnit NSA5</b>	17	67	13	2	46	0	
	<b>Afsnit NSA6</b>	43	17	30	9	23	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	4	0	



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		47	42	8	4	130	16
Alder	<b>0-19</b>	57	43	0	0	7	1
	<b>20-39</b>	44	50	0	6	16	1
	<b>40-59</b>	49	37	12	2	43	3
	<b>60-79</b>	47	43	7	3	58	9
	<b>80-</b>	33	33	17	17	6	2
Køn	<b>Mand</b>	50	36	10	4	72	10
	<b>Kvinde</b>	43	48	5	3	58	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	42	8	4	102	12
	<b>Pårørende</b>	59	35	6	0	17	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	41	7	3	124	16
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	60	33	0	7	42	16
	<b>Planlagt</b>	40	46	11	2	87	0
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	75	25	0	0	8	3
	<b>Afsnit NSA5</b>	41	45	11	3	64	1
	<b>Afsnit NSA6</b>	43	43	7	7	46	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	25	0	0	12	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		47	40	13	122	20
Alder	<b>0-19</b>	43	43	14	7	1
	<b>20-39</b>	47	33	20	15	2
	<b>40-59</b>	41	51	8	39	5
	<b>60-79</b>	49	36	15	55	11
	<b>80-</b>	67	17	17	6	1
Køn	<b>Mand</b>	52	34	13	67	12
	<b>Kvinde</b>	40	47	13	55	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	41	15	98	14
	<b>Pårørende</b>	56	44	0	16	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	40	13	118	18
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	81	17	3	36	20
	<b>Planlagt</b>	33	49	18	85	0
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	83	17	0	6	5
	<b>Afsnit NSA5</b>	36	48	16	61	2
	<b>Afsnit NSA6</b>	56	30	14	43	10
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	50	0	12	3

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		29	40	22	9	58	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>20-39</b>	38	13	0	50	8	0
	<b>40-59</b>	37	26	37	0	19	1
	<b>60-79</b>	19	58	19	4	26	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	28	34	28	10	29	0
	<b>Kvinde</b>	31	45	17	7	29	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	41	22	10	49	1
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	42	24	7	55	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	17	17	33	6	0
	<b>Planlagt</b>	27	43	24	6	51	1
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Afsnit NSA5</b>	24	42	24	9	33	1
	<b>Afsnit NSA6</b>	26	42	21	11	19	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	20	20	0	5	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		39	47	14	139
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	8
	<b>20-39</b>	35	41	24	17
	<b>40-59</b>	36	51	13	45
	<b>60-79</b>	44	45	11	62
	<b>80-</b>	14	43	43	7
Køn	<b>Mand</b>	43	45	12	77
	<b>Kvinde</b>	34	48	18	62
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	41	16	111
	<b>Pårørende</b>	18	82	0	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	47	14	133
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	31	50	19	52
	<b>Planlagt</b>	44	44	12	86
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	50	40	10	10
	<b>Afsnit NSA5</b>	38	46	15	65
	<b>Afsnit NSA6</b>	37	47	16	51
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	54	8	13

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		35	54	6	5	124	17	
Alder	<b>0-19</b>	71	29	0	0	7	1	
	<b>20-39</b>	36	57	0	7	14	3	
	<b>40-59</b>	34	54	10	2	41	3	
	<b>60-79</b>	35	54	5	5	57	7	
	<b>80-</b>	0	80	0	20	5	3	
Køn	<b>Mand</b>	42	46	6	6	71	10	
	<b>Kvinde</b>	26	64	6	4	53	7	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	57	7	4	98	11	
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	18	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	54	6	4	119	16	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	48	48	0	5	44	12	
	<b>Planlagt</b>	29	57	9	5	79	5	
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	75	25	0	0	8	3	
	<b>Afsnit NSA5</b>	25	62	8	5	61	2	
	<b>Afsnit NSA6</b>	36	52	5	7	44	9	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	64	36	0	0	11	3	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	89	11	139
Alder	<b>0-19</b>	0	88	13	8
	<b>20-39</b>	0	88	12	17
	<b>40-59</b>	0	89	11	44
	<b>60-79</b>	0	90	10	62
	<b>80-</b>	0	88	13	8
Køn	<b>Mand</b>	0	90	10	78
	<b>Kvinde</b>	0	89	11	61
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	92	8	110
	<b>Pårørende</b>	0	89	11	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	90	10	133
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	88	12	52
	<b>Planlagt</b>	0	90	10	86
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	0	78	22	9
	<b>Afsnit NSA5</b>	0	91	9	65
	<b>Afsnit NSA6</b>	0	88	12	52
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	92	8	13

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	90	10	106	34
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	8	0
	<b>20-39</b>	0	83	17	12	4
	<b>40-59</b>	0	90	10	30	15
	<b>60-79</b>	0	90	10	51	12
	<b>80-</b>	0	80	20	5	3
Køn	<b>Mand</b>	0	92	8	60	18
	<b>Kvinde</b>	0	87	13	46	16
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	91	9	78	32
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	18	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	90	10	102	32
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	88	12	43	11
	<b>Planlagt</b>	0	90	10	62	23
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	0	100	0	9	1
	<b>Afsnit NSA5</b>	0	90	10	40	24
	<b>Afsnit NSA6</b>	0	87	13	45	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	92	8	12	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?</b>					
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		63	31	2	4	136	8
Alder	<b>0-19</b>	63	38	0	0	8	0
	<b>20-39</b>	71	14	0	14	14	2
	<b>40-59</b>	64	34	2	0	44	2
	<b>60-79</b>	63	31	3	3	64	2
	<b>80-</b>	50	33	0	17	6	2
Køn	<b>Mand</b>	64	28	3	5	76	4
	<b>Kvinde</b>	62	35	2	2	60	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	65	30	3	3	108	5
	<b>Pårørende</b>	65	35	0	0	17	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	31	2	2	130	8
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	69	27	0	4	48	7
	<b>Planlagt</b>	60	33	3	3	87	1
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	78	22	0	0	9	1
	<b>Afsnit NSA5</b>	56	36	5	3	66	0
	<b>Afsnit NSA6</b>	69	24	0	6	49	5
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	33	0	0	12	2



**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>		
Alle		74	24	2	1	133	10
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	8	0
	<b>20-39</b>	88	6	6	0	17	0
	<b>40-59</b>	68	32	0	0	41	3
	<b>60-79</b>	76	23	2	0	62	4
	<b>80-</b>	80	0	0	20	5	3
Køn	<b>Mand</b>	80	18	1	1	74	6
	<b>Kvinde</b>	66	32	2	0	59	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	74	24	2	0	107	6
	<b>Pårørende</b>	76	24	0	0	17	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	74	24	2	0	128	10
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	81	15	2	2	48	7
	<b>Planlagt</b>	69	30	1	0	84	3
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	80	20	0	0	10	0
	<b>Afsnit NSA5</b>	69	28	2	2	64	1
	<b>Afsnit NSA6</b>	79	19	2	0	47	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	25	0	0	12	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		60	37	1	2	134	9
Alder	<b>0-19</b>	50	38	13	0	8	0
	<b>20-39</b>	50	44	0	6	16	0
	<b>40-59</b>	57	41	0	2	44	2
	<b>60-79</b>	66	34	0	0	61	4
	<b>80-</b>	60	0	20	20	5	3
Køn	<b>Mand</b>	62	36	1	1	73	7
	<b>Kvinde</b>	57	38	2	3	61	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	36	1	2	111	3
	<b>Pårørende</b>	57	43	0	0	14	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	36	2	2	129	9
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	43	47	4	6	47	9
	<b>Planlagt</b>	69	31	0	0	86	0
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	38	38	13	13	8	2
	<b>Afsnit NSA5</b>	65	33	0	2	66	0
	<b>Afsnit NSA6</b>	55	41	2	2	49	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	64	36	0	0	11	3

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Levede behandlingen op til dine forventninger?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		64	22	9	6	129	14
Alder	<b>0-19</b>	100	0	0	0	7	1
	<b>20-39</b>	60	20	7	13	15	1
	<b>40-59</b>	68	25	3	5	40	6
	<b>60-79</b>	59	23	13	5	61	4
	<b>80-</b>	50	17	17	17	6	2
Køn	<b>Mand</b>	62	17	13	8	71	9
	<b>Kvinde</b>	66	28	3	3	58	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	65	21	8	7	105	9
	<b>Pårørende</b>	65	24	12	0	17	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	21	9	5	124	14
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	77	19	0	5	43	13
	<b>Planlagt</b>	56	24	13	7	85	1
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	83	17	0	0	6	4
	<b>Afsnit NSA5</b>	58	27	8	8	66	0
	<b>Afsnit NSA6</b>	66	16	11	7	44	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	77	15	8	0	13	1

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		58	35	6	1	124	18	
Alder	<b>0-19</b>	50	38	13	0	8	0	
	<b>20-39</b>	62	31	8	0	13	2	
	<b>40-59</b>	55	38	7	0	42	4	
	<b>60-79</b>	61	35	4	0	57	8	
	<b>80-</b>	50	25	0	25	4	4	
Køn	<b>Mand</b>	64	30	4	1	69	11	
	<b>Kvinde</b>	51	42	7	0	55	7	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	34	5	0	103	10	
	<b>Pårørende</b>	36	57	7	0	14	6	
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	35	6	0	119	18	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	61	30	7	2	46	10	
	<b>Planlagt</b>	56	39	5	0	77	8	
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	63	38	0	0	8	2	
	<b>Afsnit NSA5</b>	56	38	5	2	63	3	
	<b>Afsnit NSA6</b>	64	31	5	0	42	10	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	36	18	0	11	3	

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		91	9	116	10
Alder	<b>0-19</b>	100	0	6	0
	<b>20-39</b>	92	8	12	2
	<b>40-59</b>	90	10	41	1
	<b>60-79</b>	90	10	52	6
	<b>80-</b>	100	0	5	1
Køn	<b>Mand</b>	93	7	67	6
	<b>Kvinde</b>	90	10	49	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	91	9	95	8
	<b>Pårørende</b>	100	0	13	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	91	9	111	10
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	98	2	44	4
	<b>Planlagt</b>	87	13	71	6
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	100	0	9	0
	<b>Afsnit NSA5</b>	89	11	53	5
	<b>Afsnit NSA6</b>	96	4	46	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	25	8	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		93	7	123
Alder	<b>0-19</b>	100	0	6
	<b>20-39</b>	93	7	14
	<b>40-59</b>	93	8	40
	<b>60-79</b>	93	7	59
	<b>80-</b>	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	91	9	69
	<b>Kvinde</b>	96	4	54
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	104
	<b>Pårørende</b>	100	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	119
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	98	2	44
	<b>Planlagt</b>	91	9	78
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	100	0	9
	<b>Afsnit NSA5</b>	91	9	57
	<b>Afsnit NSA6</b>	94	6	48
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	9

**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	124
Alder	<b>0-19</b>	100	0	6
	<b>20-39</b>	93	7	14
	<b>40-59</b>	93	7	42
	<b>60-79</b>	91	9	57
	<b>80-</b>	60	40	5
Køn	<b>Mand</b>	91	9	69
	<b>Kvinde</b>	91	9	55
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	102
	<b>Pårørende</b>	86	14	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	92	8	119
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	89	11	47
	<b>Planlagt</b>	92	8	76
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	100	0	9
	<b>Afsnit NSA5</b>	88	12	59
	<b>Afsnit NSA6</b>	94	6	47
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	89	11	9

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		88	12	57
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3
	<b>20-39</b>	86	14	7
	<b>40-59</b>	91	9	23
	<b>60-79</b>	86	14	21
	<b>80-</b>	-	-	3
Køn	<b>Mand</b>	81	19	26
	<b>Kvinde</b>	94	6	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	90	10	48
	<b>Pårørende</b>	83	17	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	87	13	54
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	80	20	15
	<b>Planlagt</b>	90	10	42
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	-	-	1
	<b>Afsnit NSA5</b>	93	7	27
	<b>Afsnit NSA6</b>	86	14	22
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	71	29	7



Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		21	59	17	3	29	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	11	67	22	0	9	0
	<b>60-79</b>	23	54	23	0	13	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	28	56	11	6	18	0
	<b>Kvinde</b>	9	64	27	0	11	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	61	17	0	23	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	61	18	0	28	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	20	60	10	10	10	0
	<b>Planlagt</b>	21	58	21	0	19	0
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>Afsnit NSA5</b>	12	65	18	6	17	0
	<b>Afsnit NSA6</b>	33	44	22	0	9	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	3	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?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		76	14	6	4	120	12
Alder	<b>0-19</b>	100	0	0	0	7	0
	<b>20-39</b>	73	20	7	0	15	1
	<b>40-59</b>	79	13	0	8	38	4
	<b>60-79</b>	73	16	9	2	55	5
	<b>80-</b>	60	0	20	20	5	2
Køn	<b>Mand</b>	69	17	8	6	71	5
	<b>Kvinde</b>	86	10	2	2	49	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	76	15	5	4	96	8
	<b>Pårørende</b>	80	13	7	0	15	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	13	6	3	115	12
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	79	12	7	2	43	7
	<b>Planlagt</b>	74	16	5	5	76	5
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	78	22	0	0	9	0
	<b>Afsnit NSA5</b>	71	15	5	8	59	3
	<b>Afsnit NSA6</b>	79	14	7	0	42	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	90	0	10	0	10	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?				Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		44	52	1	3	73	57
Alder	<b>0-19</b>	67	33	0	0	6	1
	<b>20-39</b>	29	71	0	0	7	9
	<b>40-59</b>	32	63	5	0	19	23
	<b>60-79</b>	53	44	0	3	36	22
	<b>80-</b>	20	60	0	20	5	2
Køn	<b>Mand</b>	41	57	0	2	46	27
	<b>Kvinde</b>	48	44	4	4	27	30
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	52	44	2	2	52	51
	<b>Pårørende</b>	29	71	0	0	14	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	51	1	1	70	55
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	42	56	0	3	36	14
	<b>Planlagt</b>	44	50	3	3	36	43
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	43	57	0	0	7	2
	<b>Afsnit NSA5</b>	35	58	0	8	26	35
	<b>Afsnit NSA6</b>	43	57	0	0	28	19
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	25	8	0	12	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b>						
		<b>Ja, før indlæggelsen</b>	<b>Ja, mens jeg var indlagt</b>	<b>Ja, både før og under indlæggelsen</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		40	23	6	31	131
Alder	<b>0-19</b>	25	38	0	38	8
	<b>20-39</b>	33	20	7	40	15
	<b>40-59</b>	49	30	2	19	43
	<b>60-79</b>	40	17	10	33	58
	<b>80-</b>	29	14	0	57	7
Køn	<b>Mand</b>	37	21	7	36	73
	<b>Kvinde</b>	45	26	5	24	58
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	21	7	25	107
	<b>Pårørende</b>	19	25	0	56	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	23	6	30	126
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	4	42	2	52	48
	<b>Planlagt</b>	62	11	9	18	82
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	11	67	0	22	9
	<b>Afsnit NSA5</b>	57	13	5	25	61
	<b>Afsnit NSA6</b>	29	27	8	37	49
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	25	8	42	12

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		31	66	2	0	83	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>20-39</b>	29	71	0	0	7	0	
	<b>40-59</b>	30	67	3	0	33	0	
	<b>60-79</b>	33	64	3	0	36	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0	
Køn	<b>Mand</b>	35	63	2	0	43	0	
	<b>Kvinde</b>	28	70	3	0	40	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	63	3	0	72	0	
	<b>Pårørende</b>	14	86	0	0	7	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	65	3	0	80	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	42	58	0	0	19	0	
	<b>Planlagt</b>	27	70	3	0	63	0	
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	60	40	0	0	5	0	
	<b>Afsnit NSA5</b>	32	64	5	0	44	0	
	<b>Afsnit NSA6</b>	30	70	0	0	27	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	14	86	0	0	7	0	

Tabel 31. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		43	53	3	1	136
Alder	<b>0-19</b>	63	38	0	0	8
	<b>20-39</b>	53	40	7	0	15
	<b>40-59</b>	50	45	2	2	42
	<b>60-79</b>	36	61	3	0	64
	<b>80-</b>	14	71	0	14	7
Køn	<b>Mand</b>	44	51	3	3	78
	<b>Kvinde</b>	41	55	3	0	58
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	53	2	1	107
	<b>Pårørende</b>	47	53	0	0	19
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	53	3	1	131
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	45	51	2	2	51
	<b>Planlagt</b>	40	55	4	1	84
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	60	40	0	0	10
	<b>Afsnit NSA5</b>	35	59	3	3	63
	<b>Afsnit NSA6</b>	46	52	2	0	50
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	54	38	8	0	13

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	49	11	4	135
Alder	<b>0-19</b>	75	13	0	13	8
	<b>20-39</b>	7	79	14	0	14
	<b>40-59</b>	40	53	7	0	43
	<b>60-79</b>	37	42	16	5	62
	<b>80-</b>	13	63	0	25	8
Køn	<b>Mand</b>	39	48	9	4	77
	<b>Kvinde</b>	31	50	14	5	58
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	50	10	2	108
	<b>Pårørende</b>	35	41	18	6	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	49	11	4	130
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	31	51	10	8	49
	<b>Planlagt</b>	38	48	12	2	85
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	43	29	29	0	7
	<b>Afsnit NSA5</b>	38	50	11	2	66
	<b>Afsnit NSA6</b>	31	51	10	8	49
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	46	8	8	13

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		36	36	21	6	33	8	90
Alder	<b>0-19</b>	100	0	0	0	1	1	6
	<b>20-39</b>	50	0	50	0	2	0	13
	<b>40-59</b>	50	25	25	0	4	5	33
	<b>60-79</b>	32	50	14	5	22	1	35
	<b>80-</b>	25	0	50	25	4	1	3
Køn	<b>Mand</b>	26	43	22	9	23	4	48
	<b>Kvinde</b>	60	20	20	0	10	4	42
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	41	19	4	27	6	73
	<b>Pårørende</b>	0	33	67	0	3	2	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	38	22	3	32	7	87
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	1	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	40	25	30	5	20	3	26
	<b>Planlagt</b>	31	54	8	8	13	5	64
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	50	0	50	0	2	1	5
	<b>Afsnit NSA5</b>	36	36	14	14	14	2	48
	<b>Afsnit NSA6</b>	33	47	20	0	15	4	28
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	0	50	0	2	1	9



**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		20	63	11	7	56	81	
Alder	<b>0-19</b>	67	0	0	33	3	5	
	<b>20-39</b>	0	75	25	0	4	11	
	<b>40-59</b>	21	64	7	7	14	30	
	<b>60-79</b>	19	65	13	3	31	31	
	<b>80-</b>	0	75	0	25	4	4	
Køn	<b>Mand</b>	22	59	9	9	32	46	
	<b>Kvinde</b>	17	67	13	4	24	35	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	58	13	7	45	64	
	<b>Pårørende</b>	13	88	0	0	8	12	
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	63	11	6	54	78	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	50	4	13	24	29	
	<b>Planlagt</b>	10	71	16	3	31	52	
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	33	33	0	33	3	6	
	<b>Afsnit NSA5</b>	8	75	8	8	24	41	
	<b>Afsnit NSA6</b>	25	54	17	4	24	26	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	60	0	0	5	8	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		55	16	23	6	99	35
Alder	<b>0-19</b>	67	17	0	17	6	2
	<b>20-39</b>	22	11	67	0	9	6
	<b>40-59</b>	55	29	16	0	38	7
	<b>60-79</b>	58	7	26	9	43	16
	<b>80-</b>	67	0	0	33	3	4
Køn	<b>Mand</b>	56	15	25	4	55	21
	<b>Kvinde</b>	52	18	20	9	44	14
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	15	25	5	85	24
	<b>Pårørende</b>	63	25	0	13	8	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	16	23	5	94	35
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	49	11	26	14	35	15
	<b>Planlagt</b>	59	17	22	2	63	20
Afsnit	<b>Afsnit NIA1 og NIA2</b>	50	0	33	17	6	2
	<b>Afsnit NSA5</b>	53	21	23	2	47	17
	<b>Afsnit NSA6</b>	54	14	24	8	37	13
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	11	11	11	9	3


## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.


### Afsnit NIA1 og NIA2

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	De var meget opmærksomme omkring min situation, samtidig meget venlige. En stor tak til dem alle sammen.	Godt


**Afsnit NIA1 og NIA2**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Min mand kan desværre ikke huske noget fra indlæggelsen i Århus, men jeg, hans kone, var meget tilfreds. De gjorde alt, hvad de kunne gøre for min mand.	Intet svar

## Afsnit NIA1 og NIA2

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Min mand blev overflyttet til Hammel Neurocenter til genoptræning, som går meget fint nu. De er meget dygtige og kan deres arbejde dernede.	Intet svar













## Afsnit NSA5

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, at afdelingen var besat af dygtige og meget venligt samt kompetent personale. Afdelingen virkede dog noget slidt.	Godt
2	Få nye senge, under al kritik, at rygpatienter skal ligge i gamle mekaniske senge, umulig at komme op af ved egen hjælp.	Dårligt
3	Det var bare tip-top.	Godt
6	Forholdene er ikke tidssvarende. Meget trafik fra folk, der ikke er "døgnindlagt". Har tidligere været indlagt på samme sygehus og har været godt tilfreds!	Virkelig godt
7	At ventetiden var kortere fra undersøgelse og udskrivning. Til efterfølgende samtale om evt. behandling med lægen. Jeg ventede ca. tre måneder på svar (to gange).	Godt
8	Ville gerne have haft en skriftlig plan efter udskrivelse.	Virkelig godt
9	Det overordnede indtryk var, at afdelingen præsenterede sig med dygtige medarbejdere, hvad enten der var tale om sygeplejersker, portører eller læger og terapeuter. DET BURDE VÆRE EN MÆNNEKERET AT HAVE ENEVÆRELSE!	Godt
11	For lidt plads på tresengsstuerne og for få toiletter på afdelingen.	Virkelig godt
12	Evt. lidt længere ophold.	Godt
14	Jeg savner mit tøj, mine bukser, undertøj, skjorte og trøje.	Dårligt
15	Jeg kan kun gentage, at jeg er meget positiv. Specielt glad for enestue efter operation.	Virkelig godt
16	Menneskelig varme og nærvær af personalet under indlæggelsen vil jeg altid huske afdelingen/operationsstuen for.	Virkelig godt
17	FLINKT og RART PERSONALE - GOD PASNING. BEHAGELIG AFDELING. Være bedre til at planlægge modtagelsen på afdelingen. Kirurgen bør informere bedre angående operationen - fik først den endelige information 15 minutter før operationen.	Godt
18	Afdelingen fungerer effektivt. Personalet har urimelig travlt/er stressede. Det er en vigtig forudsætning, at patienten har en "samarbejdende" pårørende. Generelt opleves det danske sundhedsvæsen som meget belastet med en "forretningsmæssig" distance til opgaverne.	Virkelig godt
19	Få "mennesket" tilbage i behandlingen i stedet for "patienten" eller "tilfældet". Giv hver patient en tovholder, så man bliver hjulpet igennem HELE sygdomsforløbet og ikke skal starte forfra på en ny afdeling hver gang. Men er da glad for, at jeg blev opereret af en af Danmarks dygtigste på feltet,	Dårligt

## Bilag 5

selvom det ikke hjalp.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|    | 20 | Rengøringen var meget mangelfuld. Ét fjernsyn på stuen (til tre) uden fjernbetjening! Meget nedslidte lokaler. Til gengæld et fantastisk personale både kirurger, sygeplejersker samt assistenter, der gør, hvad de kan.  | Godt          |
|    | 21 | En rar afdeling at være på med venligt og kompetent personale. Jeg kunne af og til godt fornemme, at de havde travlt (på lydene fra gangen), men oplevede altid, at de gav sig god tid til mig, selvom der var flere, som sikkert var meget dårligere end mig. Et højt informationsniveau på afdelingen. En behagelig atmosfære.  | Virkelig godt |
|    | 22 | Kun ros til personalet, lige fra man kom til forundersøgelse, og til man skal opereres. Altid et smil man fik. Tak for det, med venlig hilsen.  | Virkelig godt |
|    | 23 | Forholdene for ventende patienter er meget dårlig. Man sidder på gangen og føler sig i vejen for personalet. Det må også være frustrerende for personalet, som gør et stort arbejde for patienterne. Der mangler bedre information om ventetid, når man er til forundersøgelse.   | Godt          |
|    | 24 | De skal være lidt mere glade.   | Dårligt       |
|    | 25 | Kommunikation mellem dag- og natpersonale var ønskeligt med henblik på valg af medicin.   | Godt          |
|   | 26 | De fleste af sygeplejerskerne var søde og omsorgsfulde, mødte kun en, jeg syntes var lidt kold. Jeg følte ikke rigtigt, lægerne havde talt sammen inden min indlæggelse (det var ikke den samme, der opererede mig, som anbefalede mig at blive opereret). Den læge, der opererede mig, fik mig til at føle, at hun måske ikke var helt enig. Der er for langt til toiletterne.   | Godt          |
|  | 28 | Bygning nr. ti, etage fem: senge trænger til udskiftning.   | Godt          |
|  | 30 | Ikke tidssvarende fysiske forhold, men "stuen - enestue" helt i orden.  | Virkelig godt |
|  | 31 | På afdelingen NK Århus var hele personalet søde og hjælpsomme, som jeg forestiller mig engle. Lægerne var søde, tålmodige og informerede fint.  | Virkelig godt |
|  | 33 | Toilet og bad er under al kritik. Ikke meget plads på stuerne, hvis der var fuldt belagt.   | Godt          |
|  | 34 | Det var første del af flere indgreb med efterfølgende kontrol efter nogle måneder. Der var på operationstidspunktet, efter min opfattelse, lagt en køreplan for det videre forløb, men her er tingene virkelig kørt af sporet med store, konstante smerter og absolut nedsat bevægelighed og dermed selvsagt absolut nedsat livskvalitet. I skrivende stund har jeg stadig ingen dato for næste skridt, udover at man fra sygehusets side siger engang i efteråret. | Virkelig godt |






## Afsnit NSA5

### Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?




ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg blev henvist til det sidste bord på gangen og blev først "fundet" 1½ time senere.	Godt
2	Der mangler fast kontaktsygeplejerske.	Dårligt
3	God information fra afdelingens side både før, under og efter indlæggelsen.	Godt
4	Der er for få ansatte sygeplejersker og læger. Patienter bliver sendt hjem igen uden behandling. Kontaktsygeplejersken har ikke nok tid på grund af for mange patienter. Jeg måtte klare mig selv efter operationen, selvom jeg var dårlig.	Godt
6	Mødte før tid, så det var bare ok at vente.	Virkelig godt
8	Meget smilende og venligt personale. Spurgte til mig!	Virkelig godt
9	Jeg blev godt informeret om ventetiden. Det dårlige aspekt af informationen var substansen, ventetidens længde!	Godt
15	ÅKH neurologisk afdeling var meget søde og hjælpsomme. Men jeg lå ikke på enestue, og havde derfor en hård nat med meget afbrudt søvn pga. de andre patienter. Næste gang sover jeg hjemme. Men de var stadig søde.	Virkelig godt
16	Dagen FØR indlæggelsen: Timers ventetid, hvor min kontaktperson, trods adskillige ihærdige forsøg, ikke kunne få kontakt til den læge der skulle orientere mig om den følgende behandling/operation næste dag. Da pågældende endelig dukkede op, var det med en bemærkning om, at personsøgeren "vist" var gået i stykker. Okay, det kan godt være - tvivler! Havde forsinkelsen skyldtes presserende gøremål, f.eks. akut behandling af andre patienter, var det en fuldstændig acceptabel selvfølgelighed - men ikke med den undskyldning.	Virkelig godt
17	Var bedt om at møde på afdelingen tidligt om morgenen. Ved ankomst anvist stue uden nærmere information. Ved henvendelse, efter fem kvarters ventetid, fik jeg beskeden: "Vi kommer om lidt!" Der gik yderligere en halv time, før jeg fik nogen orientering om dagens forløb.	Godt
20	Ved første indlæggelse, hvor jeg var fastende, tilbød den første sygeplejerske mig morgenmad! Det var tydeligt, som dagen skred frem, at hun ikke havde læst journalen. Meget utrygt! Ved anden indlæggelse foregik alt meget professionelt.	Godt
23	Da jeg var selvhjulpnen før operationen, synes jeg, det var ressourcespild, at jeg skulle overnatte på patienthotel for at møde tidligt næste morgen på afdelingen.	Godt
24	Blev mødt af en sur sygeplejerske, og de kunne ikke finde mine papirer.	Dårligt
25	Fik IKKE mulighed for at tale med den opererende læge før indlæggelsen.	Godt

## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 29 | Jeg skulle møde til indlæggelse om morgenen, og blev kørt ned på operationsgangen en time efter ankomst. Alt forløb efter planen.                            | Godt          |
|  | 30 | Super god behandling. Super godt personale. Medlevende og omsorgsfulde. Dygtige og kompetente.   | Virkelig godt |
|  | 32 | Manglede skriftlig information vedrørende operation og efterforløb. Mangelfuld mundtlig information vedrørende samme. Fandt selv information på internettet. | Godt          |

**Afsnit NSA5**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	9	Blev indlagt og sendt hjem næste dag.	Godt
	17	Følelsesforstyrrelser og bensmerter.	Godt
	27	Antibiotika før operationen gav bivirkning.	Virkelig godt

## Afsnit NSA5

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ja: jeg skulle have været opereret i vinter, men min operation blev aflyst. Dette afstedkom store konsekvenser i forhold til mit arbejde. Da jeg blev indkaldt igen, blev jeg IGEN ikke opereret, og det var KUN fordi, jeg forlangte, at det blev gjort dagen efter, jeg blev opereret. Det var dog ikke lægens skyld anden gang. Det var "bare" ikke kommet med i journalen, at min første operation var aflyst. Skamme skamme.	Godt
2	Der mangler fast kontaktsygeplejerske.	Dårligt
3	Noget blev ødelagt under operationen, så jeg ikke kunne løfte min ene arm efter opvågning fra narkosen. God efterbehandling.	Godt
8	Meget professionelt.	Virkelig godt
9	Når man kan risikere at blive indlagt en dag og blive sendt hjem den næste dag uden at være blevet opereret, så må det være almindelig skik, at man orienterer patienten om denne risiko. Jeg kan forstå, at det kan være nødvendigt at ændre planer, men at få at vide, at man er nummer et på operationsbordet næste dag - og så alligevel blive sendt hjem næste dag uden forudgående varsel - det er hårdt. Jeg formoder, at I har valgt denne fremgangsmåde ud fra et velbegrundet behandlingssystem - men jeg kan ikke få øje på det!	Godt
10	Skulle møde fastende tidligt om morgenen, da jeg skulle opereres der. Det blev udsat nogle timer, og så udsat igen til om eftermiddagen. Om eftermiddagen fik jeg at vide, at det ikke blev i dag. Dagen efter gik på samme måde. På tredje dagen skulle jeg så til om morgenen, men kom først til ud på eftermiddagen. Det er utilfredsstillende.	Virkelig godt
11	Jeg fik forkert medicin en gang - opdagede det selv.	Virkelig godt
13	Lægen, der skulle operere var virkelig kompetent, men sygeplejersken, som skulle lave de indledende undersøgelser, medicin m.v. var helt ny (oplyste hun også selv), og det bar det også præg af. Hun var urutineret og meget lidt kompetent.	Virkelig godt
15	Jeg havde været igennem samme tur en gang og vidste selv en del om det hele. Personalet var stadig fantastisk søde og gode.	Virkelig godt
17	Lovede, at jeg ikke kom hjem med smerter. Har haft det siden. Har fået det dårligere og VENTER OG VENTER på flere undersøgelser - har gået fire måneder siden operation med tiltagende gener.	Godt
18	Oplyst tidspunkt for operation om morgenen blev udskudt til over middag på grund af akutte patienter. Vi erfarer, at nævnte kun er en lille forsinkelse. Udskydelse af planlagte operationer kan ske med op til flere dage i værste fald.	Virkelig godt
19	Alt virker meget fabriksagtigt i forhold til tidligere indlæggelser. Personalet virker stresset - men	Dårligt

fagligheden er høj.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 21 | Jeg havde ved undersøgelse et halvt år før operationen givet oplysninger om mit medicinforbrug. Ved samtale med læge afleveres nyt papir, hvorpå jeg har skrevet min nu ændrede medicinering. Aftaler der, at jeg tager eget medicin med, og hvordan det tages i forbindelse med operation. To gange oplever jeg at få udleveret medicin, og da jeg begge gange spørger ind til, hvad det er, får jeg at vide, at det er min medicin mod blodtrykket. Begge gange gør jeg opmærksom på ændret medicinering. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 | Jeg fik en god behandling, men er glad for min baggrund inden for faget, da der opstod fejl i den medicin, der blev ordineret. Jeg synes dog, afdelingen kører meget skemalagt og ikke efter den enkelte patients behov, eksempelvis badeforhold, toiletforhold, smertedækning.   | Godt          |
| ✎ | 24 | Lægen troede ikke på, hvad jeg sagde.   | Dårligt       |
| ✎ | 26 | Kan kun sige, at jeg har det værre efter operationen end før.   | Godt          |
| ✎ | 29 | Jeg blev opereret og blev udskrevet dagen efter. Der var nogen forvirring angående hjemtransport bl.a.  | Godt          |
| ✎ | 31 | Min praktiserende læge havde fejlvurderet min sygdom. I Randers fik jeg ventetid, skønt mine smerter var uudholdelige. Så da jeg blev indlagt akut på Regionshospitalet Randers, skete der noget positivt efter tre dage.   | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Får pludselig at vide, at jeg i løbet af kort tid skal overflyttes til andet sygehus, hvad jeg ikke ønskede.  | Godt          |















## Afsnit NSA5

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?




	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Der mangler fast kontaktsygeplejerske.	Dårligt
	5	Manglende oplysninger om øvelser til muskelafslapning. Fik dem efter to telefonsamtaler, og de hjalp.	Virkelig godt
	8	Lidt problemer med at komme til fysioterapeutbehandling. Ligeledes er det uklart, om jeg skal til kontrol, mener jeg fik besked om, at jeg skulle ses efter tre måneder, men får nej nu!!!	Virkelig godt
	15	Ja, jeg er træt af, at man altid hører om hospitaler, når noget går skidt. Her er en god historie. Jeg er blevet opereret to gange, og synes at ÅKH neurologisk er et fantastisk sted og har nogle meget kompetente ansatte. Fem stjerner herfra!	Virkelig godt
	17	Praktiserende læge måtte selv bede om udskrivningsjournalen efter fem uger.	Godt
	18	Alder betinger underretning til hjemmepleje lokalt. Blev ikke foretaget. Ok efter omstændighederne. Vi samarbejder med afdelingen vedrørende udtrapning af smertestillende medicin og sårpleje. Pårørende samarbejde. Uden kontakt til hjemmeplejen.	Virkelig godt
	19	Meget tidlig udskrivelse, men da lægen sagde god for den, accepterede jeg. Forløbet var indlæggelse, operation, udskrivning. Ingen sygepleje i gammeldags forstand. Men ingen tvivl om kvaliteten af indgrebet. Den var ok.	Dårligt
	29	Jeg blev ledt til den opfattelse, at der var en handlingsplan for min hjemtransport, men jeg blev nødt til at tage rutebilen hjem. Noget tid efter operationen opstår der komplikationer med store smerter til følge, men stadig ingen hjælp til genoptræning.	Godt

**Afsnit NSA6**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Personalet på både intensiv og sengeafsnittet gjorde alt for, at jeg skulle befinde mig godt. Op-muntrede, roste og "drillede" mig, og der var en god og humoristisk stemning omkring mig. Det var meget fint med opstart af genoptræning allerede dag et efter operation.	Virkelig godt
	2 Afdelingens personale var ualmindelig hjælpsomme og imødekommende.	Godt
	6 Jeg var glad for, at jeg kunne ringe til afdelingen efter udskrivning. Da jeg benyttede mig af det, blev der aldrig ringet tilbage til mig. 14 dage efter operation kontaktede den opererende læge mig, det var fint.	Godt
	7 Svigtende genoptræning under hele forløbet, inklusiv nu!	Godt
	8 Som det fremgår af skemaet, mødte jeg en virkelig dygtig læge, som, jeg fornemmede, gjorde alt, hvad der stod i hans magt for at hjælpe mig. Desværre mødte jeg også overfladiskhed og manglende grundighed og lydhørhed hos et par læger. Jeg kan kun rose sygeplejerskerne for deres arbejde.	Godt
	9 Mangler noget "følgen op" efter operation.	Virkelig godt
	10 Alt i alt meget kompetente behandlere med undtagelse af hændelsen om aftenen.	Godt
	11 Igen, det hele har været utrolig godt. Jeg har været indlagt på NK nogle gange, og alle gangene har jeg syntes, det var flot, at så få sygeplejersker har formået at passe så mange patienter så godt. Det var dejligt at snakke både med læge og sygeplejerske, inden man skal hjem. Jeg følte virkelig, jeg havde alt den information, jeg havde brug for. STOR TAK TIL ALLE.	Virkelig godt
	12 Personalet burde få bedre styr på medicin til patienter med min lidelse. Tilsvarende, hvilken mad, som bruges i dette tilfælde. Det var i hvert fald ikke bestilt i dette tilfælde.	Virkelig dårligt
	14 At der var en god stemning, personalet virker som om, det er en god arbejdsplads, glade og imødekommende. Vidste hvad de havde med at gøre. Trods min sygdom en positiv oplevelse.	Godt
	15 Når der ligger flere patienter på en stue, synes jeg, der skal være sluttid på tv-kiggeri.	Virkelig godt
	16 I mit tilfælde ville det have været dejligt, hvis der havde været en patientdagbog og bedre viden om, hvad der var lavet ved mig.	Intet svar
	20 Har været godt tilfreds med afdelingens behandling.	Godt
	21 Det er meget ubehageligt, at der er så koldt på badeværelserne. Mit samlede indtryk af behandlingsforløbet ville have været væsentlig anderledes, hvis jeg var blevet informeret om det tilfælde, jeg fik efter operationen. Mine børn var heller ikke informerede om det omtalte tilfælde.	Godt

## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 23 | Lokaler trænger til renovering.  | Godt          |
|  | 24 | De små skabe-borde ved sengene må vist være klar til udskiftning. Ellers var det godt nok.   | Virkelig godt |
|  | 26 | Yderst tilfreds med hele forløbet. Særligt hjælpsomt personale både over for mig og mine pårørende under hele forløbet af min operation. | Virkelig godt |






## Afsnit NSA6

### Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Fin modtagelse og oplysninger vedr., hvad der ville ske. Hurtig undersøgelse og diagnosticering af lægen NN.	Virkelig godt
2	Når det er dårligt, er årsagen vidst et kommunikationsbrist fra neuromedicinsk afdeling til neurokirurgisk afdeling. Det tog 11 måneder.	Godt
3	Der var ingen seng! Efter lang ventetid blev jeg lagt ind på opvågningen.	Dårligt
5	Har ventet ca. to år inklusiv undersøgelser. Det har forværret min sygdom.	Virkelig godt
8	Jeg var nogle dage før den akutte indlæggelse til en planlagt undersøgelse på neurokirurgisk afdeling, hvor man ikke fandt noget, men blev henvist til en scanning og smerteklinik.	Godt
11	Alt var super godt. Det virkede næsten som om, det var planlagt. Jeg følte mig meget tryk. Flot!	Virkelig godt
12	Undskyld jeg skriver det, men det var min følelse, at man kommer til ulejlighed. Det næste er faktisk det allerværste; de havde overhovedet ikke styr på, hvordan man behandler patienter med min lidelse. Er man dement, er man virkelig dårligt stillet på den pågældende afdeling.	Virkelig dårligt
13	Havde i forvejen været på venteliste i over et år pga. strejke.	Godt
16	Jeg var bevidstløs, da jeg blev indlagt. Jeg kan faktisk ikke huske noget fra de 14 dage, jeg var indlagt, hvilket er en meget svær ting. Men har fået meget fortalt af familie.	Intet svar
17	Venlig, informativ, grundig.	Virkelig godt
18	Der blev lige med det samme taget hånd om mig af en sød og erfaren sygeplejerske. Hun vidste lige, hvad hun skulle gøre for mig, og hvad jeg havde brug for - en god og tryk oplevelse.	Intet svar
19	Jeg syntes rigtig godt om måden, der blev taget imod mig. Jeg kunne rigtig godt lide, at det var den samme læge både før, under og efter operationen. Det var rigtig DEJLIGT.	Godt
21	Det følte som lang ventetid, fra jeg blev henvist fra Viborg Sygehus til Århus Kommunehospital. Fra Viborg Sygehus i sommeren til Århus Kommunehospital ca. fem måneder senere.	Godt
23	Blev indlagt uden, at der var en ledig seng og måtte sove et andet sted end på afdelingen. Kommentar om "det tager lige et øjeblik", blev nemt til flere halve timer - uden at nogen fortalte om det.	Godt
27	Forløbet har jeg gennemgået flere gange de seneste par år og har været yderst tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt

## Afsnit NSA6

### Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	8	Blev hjemsendt med fejldiagnose, som dog blev rettet via telefon samtale.	Godt
	10	Pleje.	Godt
	13	Forkert medicinering. Et forslag fra mig kunne være, at personalet fik overdraget den medbragte medicin, og så gav det, som var aktuelt. Jeg fik dobbelt medicin, da jeg havde fået besked på selv at tage min medbragte medicin, og personalet gav mig en næsten tilsvarende portion.	Godt

## Afsnit NSA6

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er MEGET tilfreds.	Virkelig godt
2	Behandlingen lykkedes kun delvist. Det er selvfølgelig skuffende. Men som medindlagt pårørende oplevede jeg stor medmenneskelighed trods travlhed og krævende patienter.	Godt
3	Jeg blev gjort klar til operation tidligt om morgenen som den første - intet skete før flere timer efter. Da fik jeg besked om at tage mit gode tøj og tage hjem - operationen var aflyst uden yderligere information.	Dårligt
4	Kan kun huske meget, meget lidt fra hele mit ophold på Århus Universitets Hospital, men mener at kunne huske, at den afdeling tilknyttede fysioterapeut var utrolig venlig og hjalp mig virkelig meget.	Intet svar
8	Jeg blev hurtigt verbalt informeret om fejlen, men min egen læge fik ikke denne information. Jeg måtte selv efterfølgende foranledige, at min egen læge og de andre behandlere, jeg blev henvist til, fik de rette informationer. Jeg oplevede, at lægen godt ville erkende sin fejl mundtligt overfor mig, men ikke nedfælde den på skrift i journalen.	Godt
10	Jeg måtte ikke bevæge mig. Sygeplejersken havde ikke givet mig "snoren" til tilkald af assistance, og da jeg skulle sove, kunne jeg ikke påkalde mig hjælp. Ingen kritisk situation, men det kunne det lige så godt have været. Meget uacceptabelt.	Godt
12	Den pågældende kirurg var fremragende til at orientere om hændelsesforløbet, så meget store roser til ham.	Virkelig dårligt
13	En stor tak til NN for et godt resultat af min operation.	Godt
16	Jeg vil meget gerne have en samtale med nogle af de personer, som havde med mig at gøre.	Intet svar
18	Det var en særdeles positiv oplevelse, at lægen efter operationen kom og fortalte, hvad der var sket - også efterfølgende, da jeg skulle opereres igen, kom lægen.	Intet svar
19	Det var bare super.	Godt
22	Fik operationen udskudt to gange, så den i alt blev udskudt godt en måned.	Godt
23	Lægen virkede MEGET arrogant, og at jeg ikke vidste noget om sygdom, til trods for at det ikke var første operation af samme slags (ny læge i forhold til tidligere).	Godt
24	Utrolig flinke og behagelige mennesker, som havde travlt! Men havde alligevel tid til os.	Virkelig godt
25	Det var fint nok.	Godt










## Afsnit NSA6

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blev ikke udskrevet til eget hjem, men overflyttet til videre genoptræning på Viborg Paraplegiaafdeling.	Virkelig godt
2	Utrygheden ved udskrivelsen blev imødegået med mulighed for at kontakte relevante personaler.	Godt
6	Indlagt og opereret akut. Udskrevet efter et døgn til et hjem, hvor jeg er alene. Kontaktede selv hjemmeplejen og fik hjælp efter fem dage. Havde haft brug for et par dage mere på afdelingen, så smerterne var under kontrol og maven i gang. Ringede til afdelingen og fik kopi af udskrivningsbrev. Det var informativt. Var glad for det fine optræningsprogram, der var sat i gang efter udskrivning.	Godt
9	Jeg forventede at blive indkaldt til et kontrolbesøg, da jeg fortsat er noget gangbesværet. Efter egen henvendelse til afdelingen blev min sag taget op igen og er nu tilsagt møde igen. Dette skete efter min overbevisning ved, at jeg selv masede på for at få et kontrolbesøg.	Virkelig godt
10	Synes, der var dårlig overlevering fra den regionale( sygehus-)behandling til den kommunale genoptræning. Efter udskrivelse har jeg stadig smerter og går til fysioterapeut, men der var ikke meget overlevering og måtte selv opsøge information.	Godt
11	Der er stor forskel på, hvad læge/kirurg mener, man kan lave og gøre. Også hvad fysioterapeuter mener, man må, kan og skal.	Virkelig godt
13	Jeg anmodede selv om at komme hjem, da jeg ikke kunne klare mere lugt af hospitalssprit og kastede op pga. overfølsomhed overfor morfin.	Godt
16	Jeg kan intet huske, men vil gerne have nogle oplysninger om de 14 dage i mit liv, hvor jeg åbenbart var meget syg, hvilket jeg har fået fortalt.	Intet svar
18	Det hele har været særdeles positivt og meget professionelt. Sygeplejerskerne var utrolig dygtige og varme mennesker med et super strejf af humor.	Intet svar
20	Var meget utilfreds med efter at være kørt op på afdelingen fra opvågningen om eftermiddagen og få at vide sent om aftenen, at jeg godt kunne tage hjem, selvom jeg var svimmel og utilpas, og hvor vejret var dårligt, sne og isglat, og skulle køre langt hjem. NB. Lægen NN havde givet mig besked om, at jeg skulle hjem på et andet tidspunkt (sygeplejersken var meget ubehagelig).	Godt
21	Ved udskrivelsen fra Århus Kommune Hospital blev jeg først overflyttet til Viborg Sygehus, derefter Skive Sygehus.	Godt
23	Jeg var tryk ved hjemsendelsen, fordi jeg bad om at blive på afdelingen en dag mere end planlagt.	Godt




**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg vil gerne rose Århus Sygehus.	Godt
	2	Meget dygtigt og kompetent personale både på ITA og NIA, virkelig godt.	Virkelig godt
	4	Jeg er fuldt ud tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
	6	Stor ros til enkelte sygeplejersker, som er fagligt kompetente og med gode alment faglige evner. Tak til det personale, som opdagede, at der tilstødte komplikationer under indlæggelsen (samt til læge NN). Der bør være EN læge, som har kontakten med patienten under indlæggelsen, som lægger den overordnede plan for hele forløbet.	Godt
	8	Lægerne var meget professionelle på Kommunehospitalet og viste menneskelighed.	Godt
	9	Jeg synes, at afdelingen var rigtig god til at tage imod og forklare, hvad der skulle ske. Som jeg også har nævnt for afdelingen, ville jeg til enhver tid vælge den igen, hvis jeg skulle opereres igen.	Godt
	10	Dette er vedrørende vores søns indlæggelse. Vi har kun positiv tilbagemelding og kan sige, at læger og personale var yderst professionelle og omsorgsfulde. Fantastisk med hospitalsklovnene på børneafdelingen.	Virkelig godt


### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Havde spørgsmål vedrørende nogle symptomer, men blev henvist til vagtlægen, der overhovedet ikke tog det alvorligt.	Virkelig godt
	6	Der er gået alt for lang tid fra behandlingens start, til der blev gjort noget ved problemet. Operation i sommeren, scanning to måneder senere, indlæggelse efter tre måneder, hjemsendelse yderligere tre måneder efter uden at behandling er afsluttet. Ny operation til sommer (et år!).	Godt
	7	Var indlagt via neurokirurgisk afdeling, men lå på børneafdelingen ved ortopædkirurgisk afdeling.	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**




**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Glemte medicinen en gang.	Virkelig godt
	6	Manglende undersøgelse.	Godt





**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Det har været tilfredsstillende.	Godt
	6	Lægerne i afdelingen fortæller ikke det samme. Desuden har de svært ved at håndtere medicin og sygdomme, som ikke hører til specialet. Sygepleje faglige kompetencer: mange urutinerede og direkte fejlbehandlinger, andre sygeplejersker særdeles ansvarlige og højt fagligt niveau.	Godt
	8	Blev efter to dage overflyttet til Skejby Sygehus, afdeling A1. Alt personale der var virkelig en udfordring. INGEN faglighed, meget uvidende, udleverede forkert medicin dagligt. Chokerende oplevelse.	Godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b> 1 Desværre har plejeboligen ikke helt levet op til sine forventninger.	Godt
	6 Efter nogle måneders indlæggelse bliver jeg hjemsendt med besked om, at jeg vil blive indkaldt til operation. Da vi endnu ikke har hørt fra hospitalet nogle måneder efter, kontaktes lægen NN på afsnittet. Kort tid efter modtages brev med en dato for operation (et halvt år efter) på trods af, at lægen vurderer, at det haster. Det er en urimelig lang ventetid, som har mange fysiske og sociale omkostninger. Man bliver afhængig af stærke morfinpræparater m.v.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<sup>8</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>8</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.