

**Indlæggelse på**  
**Øre-, Næse-, Halsafdeling H1**  
**Århus Sygehus**  
3. måling



**Indlæggelse på**  
Øre-, Næse-, Halsafdeling H1  
Århus Sygehus  
3. måling

Konceptet er udviklet af  
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt  
Lyseng Alle 1  
8270 Højbjerg

e-mail: [amu@ag.aaa.dk](mailto:amu@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 435

# Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål .....	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten .....	11

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag .....	19
3. De indlagte patienter.....	23
4. Tolv spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus .....	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	33
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	35
Litteratur.....	37

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt indlagte patienter på:

Øre-, Næse-, Halsafdeling H1, Århus Sygehus

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-  
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig  
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre  
sengeafdelinger. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, er  
der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er  
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-  
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede for-  
løb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordine-  
ring, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede  
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en  
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan  
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om  
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-  
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da  
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan  
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-  
terne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

Resultaterne fra afdelingens indlagte patienter kan ikke ses løsrevet fra,  
hvilken afdeling resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort  
rids af afdelingens karakteristika, herunder en række statistiske oplysning-  
er om antal indlagte, lokaleforhold, antal afsnit, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bort-  
faldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsent-  
ativ undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre sengeafdelinger, der  
er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

**Afsnit 3: De indlagte patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patienterne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Tolv spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 12 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i forbindelse med indlæggelsen. Hvis der tidligere er foretaget måling på afdelingen, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne på afdelingen, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 12 spørgsmål, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus**

Her sættes der fokus på de ikke-akutte patienters oplevelse af ventetiden, inden de blev indlagt. Endelig ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

**Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten**

Hvordan opfatter patienten kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen? Er der for mange kontakter til forskellige læger og plejepersoner?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen**

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af afdelingen. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem de forskellige typer af indlagte, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos brugeren. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

## Formål

Konceptets formål er:

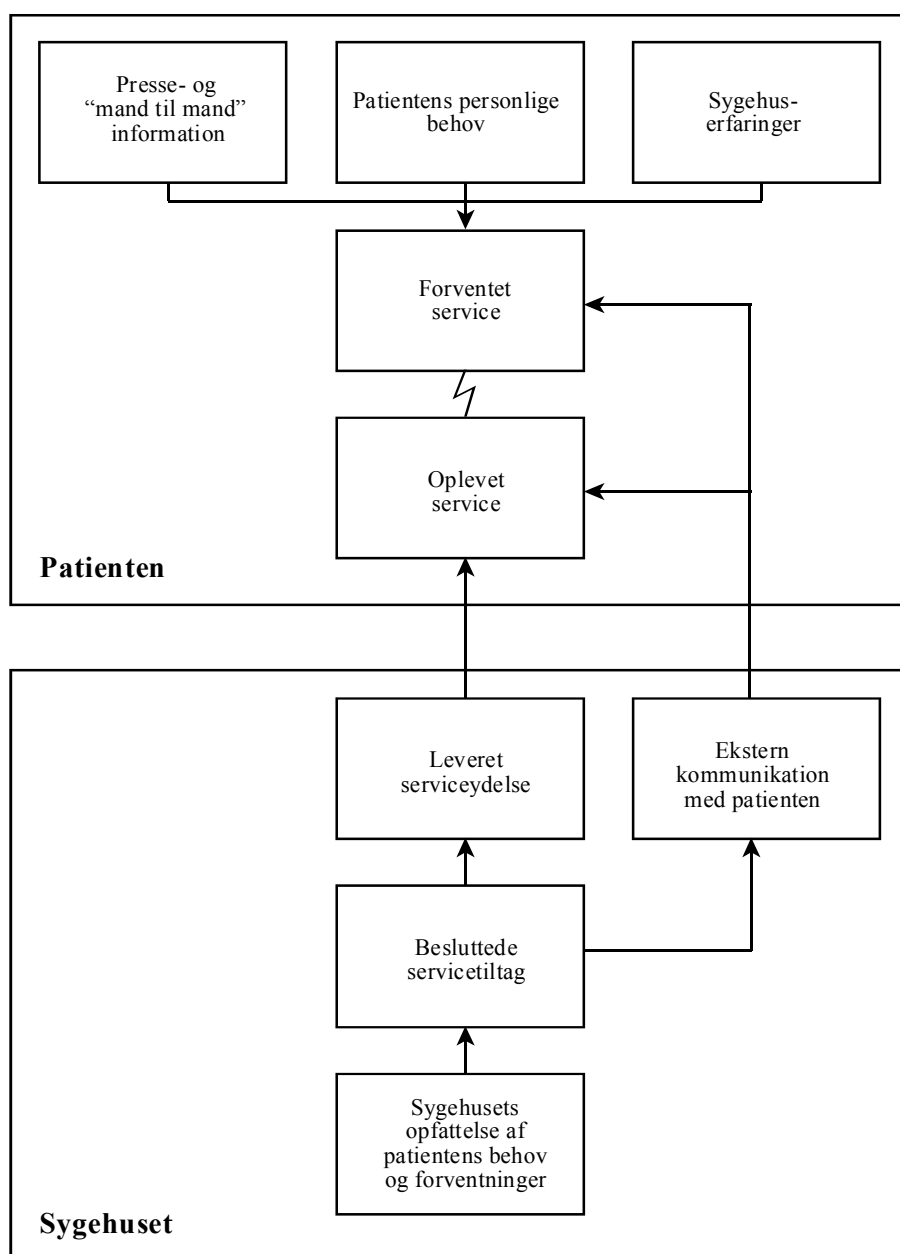
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

## Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurene ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



*Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)*

# Metode

## Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

## Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

## Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

## Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
<b>Validering af skemaerne</b>	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
<b>Lokal organisering</b>	<p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.</p>
<b>Mere om metoden</b>	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på den. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

**Små skridt**

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

**Også psykologi**

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

**Lakmusprøven**

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.



**TABEL 1. Statistiske oplysninger 2003****Øre-, Næse-, Halsafdeling H1, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Øre-Næse-Hals
Antal indlagte	2.503
Heraf akut indlagte	1.206
Heraf planlagte	1.296
Gennemsnitligt antal sengedage	2,4
Belægningsprocent	92,7
Antal senge	23
Enestuer	4
Tomandsstuer	8
Tremandsstuer	1
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	13.998
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	5.889
Antal dagafsnit	1 + 5 hotelsenge
Lægestillinger	17
Plejepersonalestillinger	45,4
Lægeseekretærstillinger	12,5
Samlet budgetramme	*)

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*

*\*) Er budgetmæssigt sammenlagt med Audiologisk Afdeling, som ikke indgår i denne rapport.*



# 1. Om afdelingen

## Afdelingens speciale

Specialet otorinolaryngologi, hoved- og halskirurgi, omfatter undersøgelse, kontrol og behandling af kirurgiske og medicinske sygdomme i ører, næse, bihuler, mundhule, spytkirtler, svælg, strube og halssens bløddel, herunder en række kirurgiske lidelse i skjoldbruskkirtlen.

I samarbejde med andre relevante specialer behandles akutte og kroniske infektioner og allergiske tilstande samt komplikationer her til i hoved- og halsområdet. Endvidere godartede og ondartede tumorer, traumer og medfødte lidelser. Neurologiske sygdomme herunder kranienervediagnostik, specielt svimmelhed og høretab. Desuden udføres endoskopisk diagnostik og behandling af sygdomme i strubehoved, luftrør, bronkier, spiserør og brysthule.

Øre-næse-halsspecialet er i høj grad praksisrelevant, og en stor del af de simple og akut opståede lidelser inden for hoved- og halsområdet kan diagnosticeres og færdigbehandles i speciallægepraksis, som i dag er udstyret med tilstrækkelig og moderne diagnostik apparatur og har faciliteter til udførelse af en række mindre operative indgreb. Afdelingen har et godt og tæt samarbejde med de praktiserende øre-næse-halsslæger, og vi forventer ikke, at der i de nærmeste 5 år vil ske en forskydning mellem primær- og sekundær sektoren inden for vort speciale

## Organisering

Afdelingens ambulante virksomhed omfatter først og fremmest forundersøgelse og efterbehandling af patienter, der indlægges i afdelingen samt konsultativ virksomhed for andre sygehusafdelinger. Som et ekspert område varetages diagnostik og ikke-kirurgisk behandling af hørelidelser på den audiologiske afdeling (Hørecentrallen). Afdelingen er ledet af en øre-næse-halsslæge med ekspertise i audiologi. Vurdering og behandling af stemmelidelser forgår ved en ugentlig konference i samarbejde med Taleinstituttet.

Afdelingen samarbejder med en lang række andre specialer. Som eksempler kan nævnes pædiatri (især børn med infektioner i luftveje og/eller mellemører), thoraxkirurgi og lungemedicin (især i udredning af lungecancer), neuromedicin (især vedr. patienter med svimmelhed og kranienervesymptomer), neurokirurgi (især vedr. patienter med svære kranietraumer, kraniofaciale misdannelser og svulster i kraniebasis), kæbekirurgi (især vedr. patienter med ansigtsfrakturer og genopbygning efter cancerkirurgi), medicinsk endokrinologi (sygdomme i skjoldbruskkirtlen) og plastikkirurgi (især vedr. rekonstruktion efter større hoved-halskirurgisk indgreb). Ondartede svulster i hoved-halsområdet behandles i samarbejde med den onkologiske afdeling.

## Øget patienttilgang

Specialets patientunderlag forventes øget i de næste årtier dels pga. stigende fødselstal, dels de store fødselsårgange fra 40'erne, som er

ved at nå en alder, hvor der kan forventes debut af hoved-halskræft og øget behov for hørevalidering. Samtidig er der kommet nye behandlingsmuligheder for en række lidelser. Især er behovet for undersøgelse og behandling af patienter med snorken/søvnåpnø stigende.

Der er igennem de senere år sket en reduktion af antallet af øre-næse-halsafdelinger i Danmark med dannelse af større afdelinger. Man kan forvente, at der i hvert amt kun vil være én hovedafdeling, måske med satellitafdelinger på mindre sygehuse i amtet.

Gennem de senere år er der sket en omstilling af den stationære kirurgi til ambulans kirurgi (dagkirurgi). Forudsat at indgrebene udføres af en kyndig operatør på en operationsgang med specialiseret assistance, instrumentarium og apparatur, kan en række indgreb inden for ørekirurgi, næse- og bihulekirurgi, strubekirurgi m.v. udføres dagkirurgisk. Forudsætningen for dette er en styrkelse af afdelingens ambulatoriefunktion.

#### **Udviklings- områder**

Af særlige udviklingsområder og fremtidsperspektiver kan nævnes, at måling af såkaldt otoakustiske emissioner vil gøre det muligt at diagnosticere medfødt høretab ved screening af alle nyfødte.

Der er en forsat og markant udvikling inden for området cochlear implant (indre øre-elektroder til behandling af totalt døve), og det er realistisk at forestille sig, at forældre til døve børn vil blive tilbudt at få deres barn behandlet, allerede inden barnet er 2 år.

Der sker desuden en betydelig udvikling inden for høreapparatområdet, bl.a. med elektromagnetiske høreapparater og hel- eller halvimplanterbare høreapparater. Man må også forvente en øget udbredelse af den endoskopiske kirurgi, især inden for bihulekirurgi, som efterhånden vil blive standardprocedure.

For at sikre foresat høj faglig standard har afdelingen en stor forpligtelse til uddannelse, udvikling og forskning, hvilket sikres gennem uddannelsesblokstillinger for reservelæger og 1. reservelæger og gennem ansættelse af ph.d.-studerende og videnskabelige medarbejdere. Endelig arbejder afdelingen meget med kvalitetsudvikling.

I 2003 er vi begyndt omstrukturering af hele afdelingens arbejdsgang gennem indførelse af teams, bestående af både læger, sygeplejersker og sekretærer mv. Afdelingen er inddelt i tre hovedområder, nemlig et øre-team, et næse-team og tumor-team. Vi regner med at omstruktureringen vil tage et par år, inden den er fuldstændig på plads.

#### **Sengeafdelingen**

I sengeafdelingen findes enestuer og tosengsstuer, halvdelen med eget bad og toilet. Desuden råder afdelingen over to undersøgelsesstuer. Personalet har varierende erfaringsgrundlag og udgøres hovedsagelig af sygeplejersker og for en mindre del af social- og sundhedsassistenter og sygehjælpere. Personalet har dag-, aften- og nat-

tjeneste, dog med fast aften- og nattevagt for en mindre del af vagterne. Sengeafdelingen er uddannelsessted for sygeplejestuderende i 1., 2., og 3. semester og for sygehjælpere, der er under opskoling til social- og sundhedsassistenter.

Sygeplejen indgår i en ny tværfaglig teamorganisering. Kontaktsygepleje tilstræbes til udvalgte patientkategorier. De sygeplejemæssige indsatsområder er udvikling af specialeansvarlige funktioner inden for onkologi, ernæring samt pleje af patienter med specifikke øre-næse-halslidelser. Inden for ernæringsområdet screenes alle patienter i risikogruppen med henblik på en tidlig forebyggende indsats, og relevante kosttiltag iværksættes. Desuden er der fokus på sygepleje til korttidspatienter, hvor vejledning og ”den gode udskrivelse” er væsentlig. Afdelingen har rådgivende funktion i forhold til pleje af patienter med trakeostomier til såvel børn som voksne. I afdelingen er der udarbejdet patientvejledninger for alle indgreb.

#### **Ambulatoriets organisering**

H-ambulatoriet råder over 5 undersøgelsesstuer, der til dagligt bemannes med en overlæge, en 1. reservelæge og en reservelæge. Hver læge danner med en sygeplejerske et team, som varetager plejen og behandlingen af den ambulante patient. Det drejer sig om dels forambulante patienter, der møder til en første vurdering før en eventuel operation, dels patienter til kontrol(ler) efter operation samt patienter henvist fra andre afdelinger i Århus Amt. Plejen og behandlingen af de akutte patienter og patienter på tilsyn varetages af vagthavende læge og sygeplejerske. Sekretærerne varetager booking til ambulatoriet. En sygeplejerske foretager den daglige booking af patienter til operation, og to sekretærer varetager de sekretærmæssige opgaver i forbindelse med den ambulante patient og operationspatienten.

#### **Dagkirurgisk afsnit**

I det dagkirurgiske afsnit er der plads til 7 patienter, som bliver opereret på operationsafdelingen. En sygeplejerske i dagafsnittet varetager den præ- og postoperative sygepleje af disse patienter. Patienterne er indlagt dels som éndags-patienter, der efter en lægelig vurdering udskrives samme dag, som operationen foregår, dels som hotelpatienter, der efter operationen og den postoperative pleje overnatter på hotellet. Dagen efter tilses patienten af en læge og en sygeplejerske i ambulatoriet inden udskrivelse til hjemmet og videre ambulat behandling.

#### **Operationsafdelingen**

Operationsafdelingen råder over 4 operationsstuer. Der foretages operationer både i generel og i lokal bedøvelse, og koordinering og planlægning sker i et tæt fagligt samarbejde med narkoseafdelingen. Der er fokus på et godt tværfagligt samarbejde omkring operationspatienten dels med henblik på et hensigtsmæssigt operationsforløb, dels for at skabe et godt arbejdsmiljø til gavn for personale og dermed patienter.

I afdelingen arbejdes med dokumentation af ambulatorium- og operationssygepleje med henblik på kvalitetssikring og -udvikling inden for øre-næse-hals-specialet. Endvidere arbejdes der med, hvorledes ventetiden kan minimeres både til første undersøgelse i ambulatoriet og under opholdet i ambulatoriet.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på Øre-, Næse-, Halsafdeling H1**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	400	224
<b>Alder</b>		
0-18 år	29%	28%
19-39 år	19%	14%
40-59 år	26%	29%
60-69 år	13%	17%
70-79 år	8%	8%
80 år eller mere	5%	4%
<b>Køn</b>		
Mand	54%	54%
Kvinde	46%	46%
<b>Diagnose</b>		
Akutte	46%	48%
Hastende	27%	24%
Planlagte	27%	28%

## 2. Rapportens datagrundlag

### Svarprocenten 56

Der er udsendt i alt 400 breve til indlagte patienter på

Øre-, Næse-, Halsafdeling H1 Århus Sygehus

De udvalgte patienter har været indlagt en eller flere gange i perioden 1. november 2003 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 224 skemaer, svarende til en svarprocent på 56. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

### Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

### Repræsentativiteten

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

### Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

april 1999 - 245 svar. (1. gang)

januar 2002 - 239 svar. (2. gang)

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afd. D	144	februar 2002	Århus Amtssygehus
Geriatrisk Afdeling G	42	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Afdeling B	131	februar 2002	Århus Amtssygehus
Kirurgisk Afdeling L	239	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Afdeling C	160	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	301	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling E	202	februar 2002	Århus Amtssygehus
Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	223	november 2001	Århus Kommunehospital
Lungemedicinsk Afdeling B	160	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling M	216	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	160	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	230	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Afdeling F	178	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Afdeling D	230	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	239	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Afdeling E	241	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Afdeling Z	118	november 2001	Århus Kommunehospital
Respirationscenter Vest	79	november 2001	Århus Kommunehospital
Reumatologisk Afdeling U	87	november 2001	Århus Kommunehospital
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	82	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Område	226	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Medicinsk Område	201	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling K001	87	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M	257	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling K200	157	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling K100	178	april 2002	Odder Centralsygehus
Børneafdeling B	215	april 2002	Randers Centralsygehus
Gynækologisk/Obstetrisk Afd. G	196	april 2002	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M	333	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	234	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	223	april 2002	Randers Centralsygehus
Sengeafdelingen	116	maj 2002	Samsø Sygehus
Akutmedicinsk Modtageafsnit AMA	86	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling B1	127	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling G1	128	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	234	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	218	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling PA	223	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	268	februar 2002	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afd. Y	346	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afd. T	360	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	325	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	128	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	131	februar 2002	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	267	februar 2002	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.726</b>		

**Udskrivning  
af lister over  
tilfældige patienter**

*Udvælgelsen* af patienterne til undersøgelsen blandt de indlagte er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet:

Alle indlagte inden for de *seneste 3 måneder* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter kun patienter, der har afsluttet deres indlæggelse.

Har afdelingen i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode på 3 måneders patientoplevelser.

**Sammenligning**

I rapporten er afdelingens patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra andre sengeafdelinger. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra afdelingerne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af afdelinger giver mulighed for at kvalificere afdelingens arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de afdelinger, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er afdelingens resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets afdelinger, den afdeling, der er "bedst" i patienternes øjne og den, der er "dårligst". Afdelinger med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

**Tilfældigheder  
eller reelle  
forskelle?**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i de to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra de to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på  
Øre-, Næse-, Halsafdeling H1, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
	Antal	245	239	224
<b>Alder</b>				
0-18 år	21%	27%	28%	11%
19-39 år	22%	19%	14%	17%
40-59 år	31%	27%	29%	28%
60-69 år	12%	13%	17%	18%
70-79 år	10%	7%	8%	17%
80 år eller mere	4%	6%	4%	9%
<b>Køn</b>				
Mand	53%	55%	54%	46%
Kvinde	47%	45%	46%	54%
<b>Hvordan</b>				
Akut	42%	36%	44%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	58%	64%	56%	47%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	78%	71%	70%	63%
2 gange	12%	17%	19%	18%
3 gange	3%	7%	3%	8%
Mere end 3 gange	6%	5%	8%	11%
<b>Indlagt</b>				
En dag	18%	27%	22%	18%
2-3 dage	52%	49%	54%	30%
4-8 dage	23%	23%	19%	31%
Mere end 8 dage	6%	1%	6%	21%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	86%	86%	79%	83%
Udenamtspatienter	14%	14%	21%	17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	93%	95%	96%
Ikke dansk	3%	7%	5%	4%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	34%	29%	41%	37%
Erhvervsudd./håndværker	19%	26%	21%	28%
Videregående uddannelse	29%	25%	30%	26%
Andet	18%	20%	8%	9%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	19%	27%	27%	29%
Har ikke søgt information	81%	73%	73%	71%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	79%	75%	73%	84%
Pårørende	21%	25%	27%	16%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.



### 3. De indlagte patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til afdelingen. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af afdelingens patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af afdelingen.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med resultatet af eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger i Århus Amt, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men ét spørgsmål kalder på en kommentar:

Patienterne spørges om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom via patientforeninger, biblioteket eller Internettet.

Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi det i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

#### Karakteristik af de indlagte patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er sengeafdelingen karakteriseret af patienter, der indlægges mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer en gang? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Hvor længe ligger patienterne? Hvordan er afdelingens andel af akutte og planlagte patienter? Har det ændret sig? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre afdelinger?

#### Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**TABEL 5. Tolv tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Øre-, Næse-, Halsafdeling H1, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 224 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	88%	7%	5%	0%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	86%	11%	3%	0%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	80%	15%	1%	3%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	82%	11%	3%	5%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	79%	13%	2%	6%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	73%	14%	5%	8%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	71%	19%	4%	5%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	73%	12%	6%	9%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	76%	13%	7%	3%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	86%	6%	3%	5%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	86%	6%	4%	4%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	49%	9%	7%	35%

*Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste indlæggelse.*

## 4. Tolv spørgsmål om tilfredshed

<b>Anbefalinger</b>	<p>Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje</li><li>- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst mulig omfang undgår ændringer i planlagte aftaler</li><li>- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten</li><li>- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient</li><li>- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus</li><li>- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet</li><li>- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.</li></ul>
<b>Svar på 12 centrale spørgsmål</b>	<p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer 12 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".</p>
<b>Andet kan have betydning for den enkelte</b>	<p>Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med en indlæggelse. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.</p>
<b>Patienternes svar</b>	<p>Patienternes procentvise svarfordeling på de 12 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".</p>
<b>Kommentarer til spørgsmålene</b>	<p>Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder<sup>1</sup> fra indlagte patienter på Øre-, Næse-, Halsafdeling H1, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>2</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal <sup>3</sup>					
	245	239	224			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	19%	20%	12%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	14%	17%	14%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	19%	18%	17%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	17%	20%	14%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	16%	16%	17%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	27%	29%	21%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	23%	21%	25%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	20%	26%	20%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	16%	22%	21%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	15%	14%	10%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	18%	20%	10%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	32%	22%	25%	25%	15%	53%

<sup>1</sup> Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringssøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

<sup>2</sup> Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>3</sup> Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

<b>Forskel på patienterne?</b>	De 12 tilfredshedsspørgsmål er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for afdelingen opstillet for hver af undersøgelsens 12 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser af afdelingen. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige afdelinger er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommens karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Afdelingen har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede afdelinger. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>



## 5. Ventetid og valg af sygehus

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.</li></ul>
<b>Flest akutte indlæggelser</b>	<p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>

**TABEL 7. De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på****Øre-, Næse-, Halsafdeling H1**

Spørgsmål: *Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>1</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
Antal	134	140	115	3.738		
Ja	77%	78%	61%	81%	98%	61%
Nej	23%	22%	39%	19%	2%	39%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 8. De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på****Øre-, Næse-, Halsafdeling H1**

Spørgsmål: *Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>1</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
Antal	131	140	111	3.735		
Ja	88%	89%	90%	93%	100%	78%
Nej	12%	11%	10%	7%	0%	22%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 9. De planlagte patienters motiv til valg af sygehus****Øre-, Næse-, Halsafdeling H1**

Spørgsmål: *Hvad lå der bag valget af netop det sygehus? (gerne flere kryds)*

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit
Antal	176	177	167	5.346
Lægens råd	55%	50%	41%	37%
Kort venteliste	2%	2%	2%	8%
Tæt på bopæl/familie	16%	18%	20%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	10%	12%	19%	21%
Andet	17%	19%	18%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.



**Opleves ventetiden for lang?**

I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden man har kunnet komme til.

Afdelingen har i Tabel 7 også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling med hensyn til oplevet ventetid. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvsagt ikke med i undersøgelsen.

**Information inden indlæggelsen**

I Tabel 8 kan man se de planlagte patienters vurdering af, om de har fået tilstrækkelig information inden indlæggelsen. Igen kan der sammenlignes med eventuelle tidligere undersøgelser og andre planlagte patienter fra andre sengeafdelinger.

**Valg af sygehus**

I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været indlagt på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde.

**Akutte og planlagtes valg af sygehus**

Motiverne for de planlagte patienters valg af sygehus fremgår af Tabel 9. Situationen er jo, at det ofte kun er de planlagte patienter, der har et reelt valg. Vel at mærke inden for de begrænsninger, der i øjeblikket ligger i det frie sygehusvalg.

**TABEL 10. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger**

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	235	226	219	8.274		
Ja	19%	19%	16%	18%	2%	44%
Nej	81%	81%	84%	82%	98%	56%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

**TABEL 11. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner  
Øre-, Næse-, Halsafdeling H1**

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	235	226	219	8.334		
Ja	14%	15%	9%	15%	2%	30%
Nej	86%	85%	91%	85%	98%	70%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

## 6. Stabiliteten i personalekontakten

### **Anbefalinger**

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten
- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.

Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.

### **Kompetencen skal sikres**

En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på sengeafdelingen er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.

### **For mange lægekontakter?**

Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under indlæggelsen. I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.

### **For mange plejepersonkontakter?**

Tabel 11 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på sengeafdelingen.

### **Forskel på afsnit?**

De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.

**TABEL 12. De indlagte patienters samlede vurdering af  
Øre-, Næse-, Halsafdeling H1**

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?  
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	240	231			
Fem stjerner (enestående)	25%	23%	21%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	58%	58%	61%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	13%	15%	15%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	3%	3%	2%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	2%	1%	1%	0%	2%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af afdelingen. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til afdelingen. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

### Kommentarer

Herudover er det værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

### Forskel på afsnit og patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.



# Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)



## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du var indlagt på < \_\_\_\_\_ afdeling> <afsnit> i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ >.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

**Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).**

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



21. Hvad er dit samlede indtryk af afsnit xx?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

- \*\*\*\*\* (Enestående)  
 \*\*\*\* (Godt)  
 \*\*\* (Både godt og dårligt)  
 \*\* (Dårligt)  
 \* (Uacceptabelt)  
 Ved ikke

22. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

23. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

24. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

27. Alder? (patientens)

år

28. Dit modersmål? (patientens)

Dansk  Ikke dansk

29. Din uddannelse? (patientens)

- Folkeskole/mellem/real  
 Erhvervsudd./håndværker  
 Videregående uddannelse  
 Andet

25. Køn? (patientens)

Mand  Kvinde

26. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sygdomsgruppe: \_\_\_\_\_  
(påført af afdelingen)

ÅRHUS AMT  
© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med din indlæggelse på  
NN-afdeling, afsnit xx

NN-sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du været indlagt på afsnit xx inden for de seneste 5 år?  Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på afsnit xx ved din seneste indlæggelse?  Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på afsnit xx?

(din seneste indlæggelse)

- Akut (Cå til spørgsmål 7)  
 Indkaldt pr. brev (planlagt)

4. Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig?

(fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)  
 Ja  Nej  Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

Ja  Nej  Ved ikke

6. Hvad lå der bag valget af netop Århus Kommunehospital?

(gerne flere kryds)

- Lægens råd  Sygehuset ligger tæt på bopæl/familie  
 Kort venteliste  Gode erfaringer/godt omdømme  
 Andre grunde:

7. Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

Ja  Nej  Ved ikke

8. Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

Ja  Nej  Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

10. Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

11. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

13. Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle de plejepersoner du havde med at gøre)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

14. Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en "rød tråd")

Kommentarer: \_\_\_\_\_



15. Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger m.v.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

16. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

17. Var sengafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad, toilet mv.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

18. Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

19. Fik du den information, du havde brug for inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

20. Har samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning m.v.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**





## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. til de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

## **Stikprøve**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

**Yderligere analyser?**

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	87	11	2	47
	2-3 dage	89	3	8	119
	4-8 dage	86	14	0	42
	Mere end 8 dage	85	15	0	13
Hvordan	Akut	86	7	6	95
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	7	4	123
Erfaring(5år)	1 gang	89	6	5	155
	2 gange	81	14	5	43
	3 gange	83	0	17	6
	Mere end 3 gange	94	0	6	18
Søgt information	Har søgt information	84	11	5	56
	Har ikke søgt information	89	7	5	153
Køn	Mand	90	7	2	122
	Kvinde	85	7	8	101
Bopæl	Indenamtspatienter	89	7	4	174
	Udenamtspatienter	83	9	9	46
Alder	0-18 år	85	8	6	62
	19-39 år	81	13	6	31
	40-59 år	92	5	3	65
	60-69 år	84	8	8	37
	70-79 år	95	5	0	19
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	87	7	5	206
	Ikke dansk	92	8	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	6	4	83
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	44
	Videregående uddannelse	82	7	11	61
	Andet	71	24	6	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	6	5	163
	Pårørende	86	8	5	59
Diagnose	Akutte	89	7	5	107
	Hastende	85	8	8	53
	Planlagte	89	8	3	63
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	88	7	5	223

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	87	11	2	47
	2-3 dage	85	11	4	119
	4-8 dage	83	14	2	42
	Mere end 8 dage	100	0	0	13
Hvordan	Akut	86	9	4	95
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	85	12	2	123
Erfaring(5år)	1 gang	89	8	3	155
	2 gange	81	14	5	43
	3 gange	50	33	17	6
	Mere end 3 gange	83	17	0	18
Søgt information	Har søgt information	80	18	2	56
	Har ikke søgt information	88	8	4	153
Køn	Mand	89	8	3	122
	Kvinde	83	14	3	101
Bopæl	Indenamtspatienter	86	11	3	174
	Udenamtspatienter	85	11	4	46
Alder	0-18 år	87	8	5	62
	19-39 år	77	19	3	31
	40-59 år	85	12	3	65
	60-69 år	92	8	0	37
	70-79 år	89	5	5	19
	80 år eller mere	89	11	0	9
Modersmål	Dansk	86	10	3	206
	Ikke dansk	75	25	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	7	1	83
	Erhvervsudd./håndværker	89	11	0	44
	Videregående uddannelse	80	13	7	61
	Andet	65	24	12	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	12	3	163
	Pårørende	90	7	3	59
Diagnose	Akutte	86	10	4	107
	Hastende	83	11	6	53
	Planlagte	89	11	0	63
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	86	11	3	223

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	87	13	0	46
	2-3 dage	82	16	3	115
	4-8 dage	80	20	0	41
	Mere end 8 dage	85	15	0	13
Hvordan	Akut	84	15	1	89
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	16	2	123
Erfaring(5år)	1 gang	83	15	2	149
	2 gange	81	19	0	43
	3 gange	67	33	0	6
	Mere end 3 gange	89	11	0	18
Søgt information	Har søgt information	80	18	2	55
	Har ikke søgt information	85	14	1	149
Køn	Mand	81	19	0	118
	Kvinde	85	12	3	99
Bopæl	Indenamtspatienter	83	15	2	170
	Udenamtspatienter	82	18	0	44
Alder	0-18 år	85	15	0	59
	19-39 år	77	16	6	31
	40-59 år	82	18	0	65
	60-69 år	86	11	3	35
	70-79 år	89	11	0	18
	80 år eller mere	78	22	0	9
Modersmål	Dansk	82	16	1	201
	Ikke dansk	92	8	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	6	1	80
	Erhvervsudd./håndværker	81	19	0	43
	Videregående uddannelse	72	25	3	60
	Andet	81	19	0	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	15	2	160
	Pårørende	82	18	0	56
Diagnose	Akutte	84	15	1	101
	Hastende	83	15	2	53
	Planlagte	81	17	2	63
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	83	16	1	217

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	91	4	4	46
	2-3 dage	84	13	4	112
	4-8 dage	85	15	0	40
	Mere end 8 dage	85	15	0	13
Hvordan	Akut	86	11	3	90
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86	12	3	118
Erfaring(5år)	1 gang	88	9	3	146
	2 gange	76	19	5	42
	3 gange	83	17	0	6
	Mere end 3 gange	89	11	0	18
Søgt information	Har søgt information	83	13	4	54
	Har ikke søgt information	87	11	2	146
Køn	Mand	93	5	2	118
	Kvinde	77	19	4	95
Bopæl	Indenamtspatienter	88	8	4	167
	Udenamtspatienter	80	20	0	44
Alder	0-18 år	85	11	3	61
	19-39 år	77	15	8	26
	40-59 år	84	13	3	64
	60-69 år	85	15	0	34
	70-79 år	100	0	0	19
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	85	12	3	196
	Ikke dansk	92	8	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	12	1	81
	Erhvervsudd./håndværker	98	2	0	41
	Videregående uddannelse	78	16	7	58
	Andet	67	27	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	3	154
	Pårørende	84	12	3	58
Diagnose	Akutte	86	11	3	102
	Hastende	82	16	2	50
	Planlagte	89	8	3	61
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	86	11	3	213

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	91	7	2	43
	2-3 dage	79	18	3	112
	4-8 dage	88	10	2	42
	Mere end 8 dage	75	25	0	12
Hvordan	Akut	87	11	2	91
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	17	3	115
Erfaring(5år)	1 gang	87	12	1	145
	2 gange	76	17	7	42
	3 gange	60	40	0	5
	Mere end 3 gange	78	22	0	18
Søgt information	Har søgt information	80	17	4	54
	Har ikke søgt information	85	13	2	143
Køn	Mand	91	9	0	117
	Kvinde	74	20	5	94
Bopæl	Indenamtspatienter	85	12	3	164
	Udenamtspatienter	77	23	0	44
Alder	0-18 år	83	14	3	58
	19-39 år	82	14	4	28
	40-59 år	81	16	3	63
	60-69 år	85	15	0	34
	70-79 år	84	16	0	19
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	84	14	3	195
	Ikke dansk	73	27	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	13	1	78
	Erhvervsudd./håndværker	81	19	0	43
	Videregående uddannelse	85	10	5	59
	Andet	71	21	7	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	15	2	157
	Pårørende	85	11	4	54
Diagnose	Akutte	83	15	2	101
	Hastende	80	18	2	49
	Planlagte	87	10	3	61
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	83	14	2	211

**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	74	16	9	43
	2-3 dage	79	16	5	112
	4-8 dage	84	13	3	38
	Mere end 8 dage	82	9	9	11
Hvordan	Akut	83	14	4	81
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76	17	7	121
Erfaring(5år)	1 gang	80	13	6	142
	2 gange	78	18	5	40
	3 gange	60	40	0	5
	Mere end 3 gange	78	17	6	18
Søgt information	Har søgt information	78	17	6	54
	Har ikke søgt information	80	16	4	141
Køn	Mand	81	14	5	114
	Kvinde	77	16	7	92
Bopæl	Indenamtspatienter	78	15	7	161
	Udenamtspatienter	81	17	2	42
Alder	0-18 år	81	13	6	54
	19-39 år	70	23	7	30
	40-59 år	79	16	5	63
	60-69 år	77	14	9	35
	70-79 år	81	13	6	16
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	78	16	6	191
	Ikke dansk	92	8	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	81	14	5	74
	Erhvervsudd./håndværker	88	9	2	43
	Videregående uddannelse	67	26	7	58
	Andet	81	6	13	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	16	7	153
	Pårørende	85	12	4	52
Diagnose	Akutte	85	11	4	91
	Hastende	73	21	6	52
	Planlagte	76	16	8	63
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	79	15	6	206



Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	76	22	2	45
	2-3 dage	77	17	6	114
	4-8 dage	76	24	0	38
	Mere end 8 dage	54	31	15	13
Hvordan	Akut	76	22	2	86
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	74	19	7	121
Erfaring(5år)	1 gang	76	19	4	144
	2 gange	67	28	5	43
	3 gange	83	0	17	6
	Mere end 3 gange	83	11	6	18
Søgt information	Har søgt information	71	27	2	55
	Har ikke søgt information	76	18	6	144
Køn	Mand	79	16	4	117
	Kvinde	71	24	5	95
Bopæl	Indenamtspatienter	78	18	4	165
	Udenamtspatienter	66	25	9	44
Alder	0-18 år	84	14	2	58
	19-39 år	53	40	7	30
	40-59 år	78	19	3	64
	60-69 år	76	15	9	33
	70-79 år	78	17	6	18
	80 år eller mere	67	22	11	9
Modersmål	Dansk	75	20	5	196
	Ikke dansk	75	25	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	11	5	80
	Erhvervsudd./håndværker	81	12	7	42
	Videregående uddannelse	63	34	3	59
	Andet	64	36	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	20	5	157
	Pårørende	80	17	4	54
Diagnose	Akutte	76	21	3	97
	Hastende	71	21	8	52
	Planlagte	78	17	5	63
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	75	20	5	212

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84	14	2	43
	2-3 dage	82	10	8	109
	4-8 dage	76	18	5	38
	Mere end 8 dage	75	8	17	12
Hvordan	Akut	79	12	9	85
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	14	5	114
Erfaring(5år)	1 gang	80	14	5	138
	2 gange	79	10	12	42
	3 gange	50	17	33	6
	Mere end 3 gange	100	0	0	17
Søgt information	Har søgt information	81	15	4	53
	Har ikke søgt information	81	12	7	139
Køn	Mand	86	10	4	112
	Kvinde	74	16	10	92
Bopæl	Indenamtspatienter	83	11	6	157
	Udenamtspatienter	70	20	9	44
Alder	0-18 år	75	16	9	56
	19-39 år	77	17	7	30
	40-59 år	86	7	7	59
	60-69 år	80	11	9	35
	70-79 år	88	13	0	16
	80 år eller mere	75	25	0	8
Modersmål	Dansk	80	13	7	191
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	14	7	76
	Erhvervsudd./håndværker	88	12	0	42
	Videregående uddannelse	78	10	12	58
	Andet	83	8	8	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	11	6	150
	Pårørende	74	17	9	53
Diagnose	Akutte	79	13	7	97
	Hastende	82	6	12	50
	Planlagte	81	18	2	57
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	80	13	7	204

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	83	13	4	47
	2-3 dage	79	14	8	117
	4-8 dage	78	13	10	40
	Mere end 8 dage	67	25	8	12
Hvordan	Akut	78	10	12	92
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	18	4	120
Erfaring(5år)	1 gang	79	15	5	151
	2 gange	76	12	12	42
	3 gange	67	0	33	6
	Mere end 3 gange	82	12	6	17
Søgt information	Har søgt information	75	18	7	55
	Har ikke søgt information	79	14	7	148
Køn	Mand	79	15	7	121
	Kvinde	79	13	8	96
Bopæl	Indenamtspatienter	82	11	7	169
	Udenamtspatienter	69	22	9	45
Alder	0-18 år	78	8	13	60
	19-39 år	81	16	3	31
	40-59 år	70	25	5	64
	60-69 år	79	12	9	34
	70-79 år	95	0	5	19
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	78	15	8	200
	Ikke dansk	92	0	8	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	9	4	78
	Erhvervsudd./håndværker	84	16	0	44
	Videregående uddannelse	72	18	10	61
	Andet	56	25	19	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	15	4	160
	Pårørende	73	11	16	56
Diagnose	Akutte	81	10	10	104
	Hastende	67	23	10	52
	Planlagte	85	13	2	61
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	79	14	7	217

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	89	7	4	46
	2-3 dage	90	6	4	111
	4-8 dage	93	7	0	42
	Mere end 8 dage	83	8	8	12
Hvordan	Akut	90	6	3	93
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	7	3	115
Erfaring(5år)	1 gang	92	7	1	148
	2 gange	88	5	8	40
	3 gange	67	17	17	6
	Mere end 3 gange	89	6	6	18
Søgt information	Har søgt information	89	7	4	54
	Har ikke søgt information	90	7	3	146
Køn	Mand	91	8	2	120
	Kvinde	89	5	5	93
Bopæl	Indenamtspatienter	88	7	4	165
	Udenamtspatienter	96	4	0	45
Alder	0-18 år	92	5	3	59
	19-39 år	83	7	10	29
	40-59 år	94	6	0	63
	60-69 år	86	11	3	35
	70-79 år	94	6	0	18
	80 år eller mere	89	0	11	9
Modersmål	Dansk	90	7	3	197
	Ikke dansk	92	0	8	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	8	4	80
	Erhvervsudd./håndværker	91	7	2	43
	Videregående uddannelse	88	7	5	58
	Andet	100	0	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	6	3	156
	Pårørende	89	7	4	56
Diagnose	Akutte	91	6	3	105
	Hastende	90	8	2	49
	Planlagte	88	7	5	59
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	90	7	3	213

Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	91	7	2	46
	2-3 dage	89	6	4	114
	4-8 dage	90	10	0	41
	Mere end 8 dage	83	0	17	12
Hvordan	Akut	93	4	2	92
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86	8	5	118
Erfaring(5år)	1 gang	91	6	3	149
	2 gange	86	10	5	42
	3 gange	67	17	17	6
	Mere end 3 gange	100	0	0	17
Søgt information	Har søgt information	85	11	4	55
	Har ikke søgt information	90	5	4	147
Køn	Mand	92	5	3	120
	Kvinde	87	8	4	95
Bopæl	Indenamtspatienter	90	6	4	169
	Udenamtspatienter	88	9	2	43
Alder	0-18 år	90	7	3	60
	19-39 år	77	13	10	31
	40-59 år	89	8	3	64
	60-69 år	94	3	3	34
	70-79 år	100	0	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	90	7	4	198
	Ikke dansk	83	8	8	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	3	1	79
	Erhvervsudd./håndværker	93	5	2	43
	Videregående uddannelse	82	11	7	61
	Andet	87	13	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	6	4	157
	Pårørende	89	7	4	57
Diagnose	Akutte	95	3	2	102
	Hastende	86	12	2	51
	Planlagte	84	8	8	62
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	90	7	4	215

<b>Har samspelet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	74	15	11	27
	2-3 dage	81	11	7	81
	4-8 dage	64	18	18	28
	Mere end 8 dage	63	13	25	8
Hvordan	Akut	84	7	9	57
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	68	19	13	85
Erfaring(5år)	1 gang	73	17	10	96
	2 gange	77	9	14	35
	3 gange	100	0	0	6
	Mere end 3 gange	88	0	13	8
Søgt information	Har søgt information	63	21	16	38
	Har ikke søgt information	78	12	10	100
Køn	Mand	75	14	11	79
	Kvinde	76	13	10	67
Bopæl	Indenamtspatienter	78	14	8	118
	Udenamtspatienter	64	16	20	25
Alder	0-18 år	79	8	13	38
	19-39 år	67	19	14	21
	40-59 år	72	17	11	46
	60-69 år	73	18	9	22
	70-79 år	86	7	7	14
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	76	14	10	137
	Ikke dansk	63	13	25	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	14	6	50
	Erhvervsudd./håndværker	68	26	6	31
	Videregående uddannelse	78	7	15	41
	Andet	73	13	13	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	17	9	109
	Pårørende	78	6	17	36
Diagnose	Akutte	84	8	8	64
	Hastende	78	11	11	37
	Planlagte	60	24	16	45
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	75	14	11	146

**Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)**

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	52	48	23
	2-3 dage	60	40	68
	4-8 dage	85	15	13
	Mere end 8 dage	44	56	9
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	61	39	115
Erfaring(5år)	1 gang	51	49	75
	2 gange	68	32	22
	3 gange	100	0	2
	Mere end 3 gange	93	7	15
Søgt information	Har søgt information	60	40	40
	Har ikke søgt information	61	39	70
Køn	Mand	55	45	60
	Kvinde	67	33	55
Bopæl	Indenamtspatienter	59	41	79
	Udenamtspatienter	67	33	33
Alder	0-18 år	63	38	24
	19-39 år	48	52	21
	40-59 år	65	35	43
	60-69 år	76	24	17
	70-79 år	33	67	6
	80 år eller mere	50	50	4
Modersmål	Dansk	61	39	104
	Ikke dansk	50	50	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	61	39	41
	Erhvervsudd./håndværker	77	23	31
	Videregående uddannelse	53	47	30
	Andet	50	50	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	62	38	93
	Pårørende	55	45	22
Diagnose	Akutte	64	36	11
	Hastende	70	30	46
	Planlagte	53	47	58
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	61	39	115

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	87	13	23
	2-3 dage	89	11	64
	4-8 dage	100	0	14
	Mere end 8 dage	88	13	8
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	10	111
Erfaring(5år)	1 gang	90	10	70
	2 gange	91	9	22
	3 gange	67	33	3
	Mere end 3 gange	93	7	15
Søgt information	Har søgt information	84	16	38
	Har ikke søgt information	93	7	69
Køn	Mand	91	9	58
	Kvinde	89	11	53
Bopæl	Indenamtspatienter	91	9	77
	Udenamtspatienter	87	13	31
Alder	0-18 år	96	4	25
	19-39 år	72	28	18
	40-59 år	93	7	43
	60-69 år	88	13	16
	70-79 år	100	0	6
	80 år eller mere	100	0	3
Modersmål	Dansk	90	10	100
	Ikke dansk	88	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	7	42
	Erhvervsudd./håndværker	97	3	29
	Videregående uddannelse	78	22	27
	Andet	86	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	11	89
	Pårørende	95	5	22
Diagnose	Akutte	80	20	10
	Hastende	89	11	46
	Planlagte	93	7	55
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	90	10	111



<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	13	87	46
	2-3 dage	15	85	118
	4-8 dage	23	78	40
	Mere end 8 dage	23	77	13
Hvordan	Akut	16	84	93
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	17	83	121
Erfaring(5år)	1 gang	17	83	153
	2 gange	19	81	42
	3 gange	0	100	5
	Mere end 3 gange	11	89	18
Søgt information	Har søgt information	17	83	54
	Har ikke søgt information	16	84	151
Køn	Mand	17	83	120
	Kvinde	16	84	99
Bopæl	Indenamtspatienter	15	85	170
	Udenamtspatienter	22	78	46
Alder	0-18 år	13	87	62
	19-39 år	17	83	30
	40-59 år	17	83	63
	60-69 år	22	78	36
	70-79 år	16	84	19
	80 år eller mere	11	89	9
Modersmål	Dansk	14	86	203
	Ikke dansk	45	55	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	16	84	81
	Erhvervsudd./håndværker	16	84	43
	Videregående uddannelse	12	88	60
	Andet	29	71	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	17	83	160
	Pårørende	16	84	58
Diagnose	Akutte	17	83	104
	Hastende	21	79	53
	Planlagte	11	89	62
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	16	84	219

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	7	93	46
	2-3 dage	10	90	117
	4-8 dage	7	93	41
	Mere end 8 dage	8	92	13
Hvordan	Akut	11	89	94
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	8	93	120
Erfaring(5år)	1 gang	7	93	152
	2 gange	19	81	43
	3 gange	0	100	5
	Mere end 3 gange	0	100	18
Søgt information	Har søgt information	6	94	54
	Har ikke søgt information	9	91	152
Køn	Mand	9	91	122
	Kvinde	8	92	97
Bopæl	Indenamtspatienter	8	92	170
	Udenamtspatienter	11	89	46
Alder	0-18 år	10	90	61
	19-39 år	7	93	29
	40-59 år	5	95	65
	60-69 år	14	86	36
	70-79 år	16	84	19
	80 år eller mere	0	100	9
Modersmål	Dansk	8	92	204
	Ikke dansk	20	80	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	10	90	80
	Erhvervsudd./håndværker	2	98	44
	Videregående uddannelse	10	90	60
	Andet	12	88	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	8	92	160
	Pårørende	10	90	58
Diagnose	Akutte	8	92	105
	Hastende	11	89	53
	Planlagte	8	92	61
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	9	91	219

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	91	9	46
	2-3 dage	77	23	115
	4-8 dage	90	10	41
	Mere end 8 dage	77	23	13
Hvordan	Akut	86	14	92
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	21	120
Erfaring(5år)	1 gang	84	16	150
	2 gange	74	26	42
	3 gange	67	33	6
	Mere end 3 gange	94	6	18
Søgt information	Har søgt information	84	16	56
	Har ikke søgt information	82	18	148
Køn	Mand	88	12	118
	Kvinde	76	24	99
Bopæl	Indenamtspatienter	84	16	168
	Udenamtspatienter	80	20	46
Alder	0-18 år	80	20	60
	19-39 år	68	32	31
	40-59 år	86	14	64
	60-69 år	83	17	35
	70-79 år	94	6	18
	80 år eller mere	100	0	9
Modersmål	Dansk	82	18	201
	Ikke dansk	91	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	16	80
	Erhvervsudd./håndværker	98	2	44
	Videregående uddannelse	72	28	60
	Andet	73	27	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	17	159
	Pårørende	81	19	57
Diagnose	Akutte	88	12	105
	Hastende	75	25	51
	Planlagte	80	20	61
Afdeling i alt	Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	82	18	217



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

## **Kvalitativ analyse**

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

## **Patienternes egne kommentarer**

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejloplysninger i kommentarerne.





**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*Meget god.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Bestemt, personalet er altid meget venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Men der var på grund af sygdom på afdelingen megen ventetid til operation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*For lang ventetid i venteværelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Akutte



*Virkelig flot.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Man var forberedet på, vi kom. Alle var klar. Vores barn blev lagt i respirator, og der blev taget pænt mod os. Herefter overført til intensiv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*To læger forsøgte at lægge drop flere gange, men kunne ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Ja, vi var fire patienter, der skulle overnatte på patienthotellet, vi spiste sammen, og vi havde det hyggeligt sammen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Men der var megen travlhed på grund af sygdom blandt personalet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte













*Var uvidende blevet lavet om fra patienthotel indlagt til afdelings indlagt.*











Respondentens svar: Nej











Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)











Diagnose: Hastende








-  *Der var total booket på afdelingen og travlt. Derfor nok lidt stress. Ellers OK.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg syntes, det var meget tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Ventede lang tid på en seng.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Kl. 15 skulle der lægges venflon i hånd på dreng 2 år. De ville lægge den i kl. 16.30. Drengen blev vækket kl. 16. Men først kl. 17.30 blev han stukket.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hastende
-  *Lang ventetid før jeg fik anvist seng. Den ambulante undersøgelse dagen før indlæggelsen var ustruktureret, der var forglemmelser, misinformation og ingen til at svare på spørgsmål om for eksempel indlæggelse på patienthotellet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Første gang en fin modtagelse. Anden gang ankom vi kl. 15.30 og fik at vide, det var midt i vagtskifte, og så ventede vi til 16.30, indtil jeg spurgte igen, hvad vi skulle, så kom vi til.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Var lidt i tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig ved ankomst, og synes ventetiden var lang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Modtagelsen af sygeplejersken var ganske fin. Jeg kunne blot ønske et mere rimeligt opholdssted, til stuen er klar. I vintertiden er det en lidt kold krog at opholde sig i over længere tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Vi blev kørt direkte til operationsgangen og var helt klart lidt forskrækket, men blev godt modtaget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Det gik smadder hurtigt, og jeg kom direkte ind og blev opereret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte

-  *Hverken sygeplejerske eller læge kom først, da hustru bad om information fra læge angående operation. Havde da været 4½ time på stuen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg var skadet (ved cykelstyrt) på næse og mund. Jeg ventede seks timer på behandling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Havde min kone med som medindlagt, indlogeret på et kontor på grund af min hjerneskade (hjeneblødning).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Kort ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Absolut. Jeg følte mig tryk og i gode hænder straks.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Søde og rart personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg synes, det er forkert at sende patienten hen på stuen alene, hvor man så bare venter på, at der kommer personale.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Det var svært at komme i kontakt med personalet og at få at vide, hvad jeg skulle.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *God og venlig modtagelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *En rigtig sød og beroligende sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Meget forvirrende, da jeg ikke havde fået besked om at gå først til ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

-  *Det tager alt for lang tid, inden de har en stue klar til en.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Det var en lørdag og derfor ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Men der var vagtskifte.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fik sengeplads på gangen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg kunne næsten ikke holde ud at være nogen steder, men jeg skulle alligevel vente to timer på at komme til.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fik hurtigt et værelse og to senge til min søn og jeg (søn syg).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Men udstyret (blodtryksmålerne) var ikke i orden, der måtte prøves flere forskellige. Det manuelle var ikke at finde på afdelingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Blev indlagt sent om aftenen, og alle havde tilsyneladende travlt med andre patienter, så jeg blev blot kørt ind på en stue, hvor jeg lå 1½-2 timer, inden lægen kom.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *De hjalp mig hele tiden og var meget flinke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte










**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

-  *Min sygdom bliver behandlet på bedste vis, desværre er den ikke helbredelig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *De virkede meget professionelle.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Ved selve indlæggelsen forløb alt professionelt og korrekt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Akutte
-  *100% tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *De gjorde intet. Overlod det til lægerne på Skejby, som heller ikke havde travlt (desværre weekend).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Det gik helt efter planen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Måtte reopereres samme dag, samt døjer med bivirkninger, som ikke var blevet oplyst.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Betændelse efter operation betød ny indlæggelse og efterfølgende penicilinkur.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Planlagte
-  *Den planlagte operation forløb problemfrit, og personalets pleje var OK. Den tilstødende komplikation under narkosen (pneumomediastinum + subcutanemfysem) blev ikke tilfredsstillende behandlet. Der gik for lang tid, før personalet reagerede på, at jeg fortalte, at noget føltes forkert/gjorde ondt i brystet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

-  *Mit barn blev akut indlagt, med mistanke om betændelse i knoglen bag øret, og lægen, der punkterede ørerne, sagde, at hun skulle have dræn i, nummer to læge sagde nej, og så fik hun igen punkteret ørerne igen samt dræn i. Det var unødvendig med anden punktering, det skulle have været første gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Meget professionelt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Den kosmetiske del af operationen er meget tilfredsstillende, men funktionaliteten af min næse er ikke forbedret væsentligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Lægefagligt, sygeplejerskemæssigt rigtig godt. En plejeperson rigtig dårlig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Folk var meget flinke og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Da man havde fundet andet end ventet, burde man absolut have taget sig af såvel patient som familie (tale om fremskredet ca. tonsil m. met.)*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Da behandlingen kom igang, var man omhyggelig med suturering og øvrig behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Hurtig besked og medicin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Manglende speciallæger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Syntes jeg skulle have været scannet lidt før.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg lå til observation, men talte kun med personale en gang aften og en gang morgen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte



**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**

-  *Øh, ja, det gjorde de, men jeg kunne jo ikke rigtig sige noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg har som regel den samme læge, og han er rigtig god at tale med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Ved den generelle undersøgelse sagde jeg, at min hørelse var blevet dårligere. Ingen reaktion eller undersøgelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *De gav sig tid til at høre på mig efter mit træf med skadestuen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Da jeg ikke kunne sige så meget, var det nemt overstået.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Ja, jeg var yderst tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Nej, de undersøgte, hvad der var galt, men virkede uengagerede. En af lægerne gik, da jeg var ved at besvime. Systolisk blodtryk 80 og lægen siger, nu vil jeg lade dig få fred. Heldigvis var der sygeplejersker. Samme læge mente, at jeg holdt vejret, når hun bad mig trække vejret, alt hvad jeg kunne. Jeg gjorde, hvad jeg kunne, men fortalte også, at jeg næsten ikke kunne trække vejret. Lægen slog det hen og virkede irriteret. I øvrigt samme læge som mener, der er blærer (og ikke alveoler) i lungerne.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Nummer to læge sagde, han var ligeglad med, at jeg sagde, hun måske skulle have dræn i.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Ja, jeg blev taget alvorligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte







*De spurgte mig også, om jeg havde nogle spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte

**Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?**

-  *Jeg har gentagne gange været indlagt, og jeg får al mulig støtte tak.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Meget meget fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg gik mange timer uden at vide, hvor alvorligt det egentlig var.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg synes, der var meget uro. Fjernsyn kørte og ind imellem talte personalet højt, også om os/vores barn, ubehageligt. Vi havde brug for ro, intensiv afdeling! Diskussion om, hvor han hørte til på Århus Kommunehospital eller Skejby med videre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Det var helt i orden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Stor ros til sygeplejerskerne på afdeling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Meget, alle var flinke og rare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Ikke fra lægerne, men fra nogle sygeplejersker og plejere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *God omsorg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Nej, desværre var jeg indlagt i weekenden og uheldigt at den samme plejeperson havde vagt. Hun modsagde alt, hvad lægerne sagde.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte


 *Jeg var så heldig, at den sygeplejerske, jeg havde fået tildelt, havde tid til at komme med til lægekonsferencen (der var læger fra fem afdelinger). Det var beroligende og hun stillede spørgsmål, hverken min datter eller jeg havde tænkt på. Det var usædvanligt, at hun var med, men meget rart.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende


 *Jeg var ret nervøs, da det er første gang, jeg er blevet indlagt, der kunne jeg måske godt have brugt noget mere støtte.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte


 *Meget kritisabelt, at der ikke er sygeplejerske, der ved noget som helst om en operation, der har været syv timer. Desuden henviser til en telefon på gangen til pårørende i chock.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte

 *Jeg talte faktisk kun med lægen, ingen ud over ham omtalte eller så på den hævelse jeg havde på halsen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte


 *Jeg var kun indlagt 1½ dag.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende

 *Jeg fik omsorg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte


 *Savnede information om dagligdagens forløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte

 *For det meste, specielt fra to aftenvagter og en dagvagt. En af sundhedsassistenterne var direkte uforskammet og negativ overfor mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte


 *Ja, NN var super.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte

 *Kunne godt være bedre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Meget kvalificeret personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Nattevagten var ikke særlig imødekommende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*De havde meget travlt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Jeg fik støtte af pårørende, så jeg havde ikke så meget brug for det af personalet.*










Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant











Alder: 19-39 år












Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte

**Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)**

-  *Ja, hun var meget sød.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Dårlig kommunikation mellem opvågningen og afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Plejepersonalet er altid hjælpsomme og utrolig søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Min indlæggelse sluttede med et ophold på patienthotellet, også her en fornem behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Meget søde og rare mennesker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Kun ambulantly indlagt en gang til dagen efter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *De var søde alle sammen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Ingen observation af operationssåret og drænen de første tre timer jeg var tilbage på sengeafdelingen. Efter tre timer fik jeg smertestillende tabletter, ingen observation om der var virkning. Ingen information om, hvordan jeg skulle håndtere mit dræn. Ingen håndklæder, ikke tilbud om bad.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *En enkelt natsygeplejerske var meget ubehøvet efter min anmodning om mere smertestillende medicin.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

-  *Skulle selv ringe kl. 5 natten og fortælle, at jeg skulle have piller kl. 4, det vidste de ikke. Dårlig kommunikation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Kan ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *De sygeplejersker, der var, spurgte hele tiden, om man manglede noget. Ringede man med klokken, gik der ikke over to minutter, flot.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Der har været stor forskel på forløbet, de fem gange jeg har været behandlet for det samme. Konsekvens styrker troen på, at hospitalet er eksperter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg er ikke sikker på, at jeg forstår spørgsmålet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Min ni måneder gamle datter ville, da hun var ret syg, kun drikke mælk. Første gang fik vi tilbudt pulver, der var for gammelt, og anden gang måtte vi selv købe, det er for dårligt. Der var heller ingen sutteflasker, og vi blev indlagt akut, så min mand måtte hente vores egne derhjemme.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Alle undtagen ovennævnte social- og sundhedsassistent.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg var ambulat indlagt, boede hos familie.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Det var OK, men en af sygeplejerskerne var lettere muggen senere på dagen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Næste dag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

-  *Særlig de ældre er meget korte for hovedet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Min kone klarede alle plejeopgaver. Mon der er ressourcer til at have en hjerneskadet (fysisk og psykisk handicappet) i systemet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Patienten havde ikke brug for pleje. Han var oppegående og selvhjulpen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Flinke og rare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg havde næsten ikke brug for det.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg ville gerne have undgået flytning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Nogen havde travlt med at komme ud igen. Sengen redt en gang på otte dage.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Ikke noget at prale af.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Det var ikke meget, man så til personalet på stuerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Men der var for lidt mad.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Man kan godt føle, de har glemte en.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende





*Aflægen ja, men ikke resten af personalet.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte

**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt?  
(var der en rød tråd)**

-  *Lange ventetider mellem undersøgelserne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg kommer gentagne gange, så jeg ved, hvad der skal ske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Både ved den akutte indlæggelse og den forudbestemte indlæggelse forløb alt professionelt og korrekt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Akutte
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Bortset fra at udenamtsligt sygehus var lang tid om at sende mig på Århus Kommunehospital. 3 timer sad jeg og blødte, før de sendte mig til Århus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Det gik helt efter planen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Strålebehandling forløb godt. Eneste minus var, at der ikke var fastsat operationsdag, da evaluering af MR-scanning blev foretaget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Megen ventetid på CT-scanning, otte timer og efterfølgende operation 17 timer. Det er lang ventetid ved akut indlæggelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Akut indlagt, så det er ikke planlagt, men der blev hurtigt lavet en plan, så det hele gik godt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg var godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte



*Der mangler nogle billeder, og det kunne jo godt være, det tog nogle ekstra timer at vente på, at de fik dem af et andet hospital.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Jeg blev opereret, behandlet, fik den viden og svar på mine spørgsmål, som jeg havde brug for og blev udskrevet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Til kontrol en måned efter operation, blev jeg mødt af en uerfaren person, som ikke ville undersøge mig, men blot give en ny tid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte



*Skulle bede om kontakt til professor for at have styr på alt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hastende



*Nej, jeg synes ikke det hang sammen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Efter otte ugers ventetid ringede jeg selv angående operationen (inden for to måneder) og fik at vide, at der var yderligere to måneders ventetid, efter samtale med booking-sygeplejerske fik jeg en aflysningstid to dage efter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Men der var jo lang ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Første gang blev operationen aflyst.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Et stort minus er, at man skal kontakte falck og indlægges via skadestue, hvor ventetiden var tre timer med kraftig maveblødning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Fra forundersøgelse til behandling gik der cirka 18 måneder uden orientering fra afdeling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Akut.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Det var jeg ikke, efter som det hele var lidt forvirrende. Det er første gang, jeg nogensinde har været på hospital.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte



*Selvom der var mistanke om eventuelle malignitet, undlod man MR-scanning, aflyste operation. Resultat: Metastaser spredt sig massivt gennem fire måneders ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Det hjalp jo ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Den læge, der undersøgte mig på andendagen, undrede sig over en manglende blodprøve. Derfor måtte jeg vente nogle timer på resultatet af denne prøve, som blev foretaget på andendagen. før jeg kunne udskrives.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Nej bestemt ikke. Sygeplejerskerne rettede ikke henvendelse på vores forlangende til scanningsafdelingen. For dårligt, da min datter er 2 år, og vi fik at vide, at vi om morgenen skulle til scanning. Vi ventede alt for længe. Vi kom til scanning cirka kl. 10.30.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Den dag jeg var til forundersøgelse, skulle jeg møde kl. 10, og jeg var ikke hjemme igen før sidst på eftermiddagen, det synes jeg er dårligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Jeg følte, der var sammenhæng.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte



*Jeg var blevet glemt på operationslisten dagen før. Jeg mødte fastende om morgenen uden at være sikker på at blive opereret.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte




*Lang ventetid inden operation, og uden kontakt og information af personale.*


Respondentens svar: Både og


Alder: 0-18 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Hastende


 *Det var et stort problem at få en indkaldelse, således vidste jeg en uge før operationen ikke, om jeg blev indkaldt, uagtet at forløbet blev planlagt cirka seks måneder før tiden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte


 *Fik modstridende informationer. Jeg var ikke informeret om kontrastgivning til scanning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte


 *På grund af nytår kunne jeg ikke få svar med det samme, ellers var det fint nok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Bedre planlægning af de forskellige undersøgelser. For lang tid mellem hver enkelt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

 *De har alt for travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende










 *Det er svært at svare på, når man ingen respons får på de forskellige prøver.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Skulle faste med et to år gammelt barn fra middag til kl. 21. Det er svært. Vidste ikke, hvornår han kunne komme til, så sygeplejerske løb fra afdeling til operationsafdeling uden svar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Efter forundersøgelse i marts 03 blev mine papirer væk. Jeg blev derfor først opereret i januar 04.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

**Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)**

-  *Ja, de forklarede mig, hvad de ville gøre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg har fået de bedste oplysninger hos jer, men jeg må selv tage hånd om sygdommen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Ros til læge NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Så skulle der fastes... for hvis nu at det udviklede sig..... men hvor alvorligt var det?*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Der blev stillet for positive bivirkninger i udsigt. Jeg fik at vide, at jeg ville være klar 14 dage efter operationen. Der gik to måneder, inden jeg var smertefri.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Samt at jeg også var eksamenspatient.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Efter at de fandt ud af, hvad der er galt, fik jeg/vi alle de informationer, vi skulle bruge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Bestemt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Overlægen, der opererede mig, fortalte og lyttede omkring min sygdom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Jeg fik noget at vide om selve operationen, men oplevede mere, at jeg skulle ekspederes end inddrages.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

-  *Ville godt have vidst, jeg skulle have stået fast på det dræn, den første læge sagde, patienten skulle have.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Kunne måske godt have tænkt mig at høre lidt mere om udsigten til de kraftige hævelser i ansigtet, som medførte uarbejdsdygtighed.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Måtte selv spørge, men det er OK.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Vi blev meget grundig informeret af den læge, der modtog vores barn, og som også gav sig god tid til at svare på spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Havde ikke fået at vide, at der kunne blive taget transplantat fra mit lår.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Jeg fik aldrig snakket med lægen efter operationen, først næste dag. Jeg blev nødt til at blive natten over, fordi det blødte for meget, det havde jeg ikke fået at vide, fordi det var en ny form for operation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Lægerne meget omhyggelige med at sige, at prognosen var god.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Der var al for lang tid mellem operationen og laboratorieundersøgelsen af det fjernede (cyste). 10 dage er for lang uvisshed at gå i, før resultatet foreligger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *I forhold til smertestillende medicin efter operationen manglede jeg ordentlig information, eventuelt skriftlig information. Hvornår skal jeg tage en tablet (hvordan skal en stikpille vende for eksempel).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Var ikke informeret nok om røntgen/scanning. Ingen besked om kontrast.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte



*De aftalte læger, som man skulle tale med, kom ikke altid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Jeg vidste, at de skulle have en blodprøve, og jeg spurgte, om jeg måtte få at vide, hvad type blod jeg havde, men det fik jeg ikke. Ellers var det vist fint nok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Brochuren om bihuleoperation er forældet. Det indrømmer lægen også, så jeg håber, den vil blive revideret for de næste patienters skyld.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Tredje gang indlæggelse med samme sygdom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Ja, men nogle af oplysningerne var modstridende.*

Respondentens svar: Både og










Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?**

-  *Det er for mit vedkommende ikke noget problem. Sygdommen er ikke ny for mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Vores datters øreoperation var noget mere kompliceret end forventet. Vi kunne godt have brugt mere tid til information lige efter operationen, i stedet for fem minutters gangsnak med lægen der opererede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Skulle have drop med penicillin ved en læge, næste dag fik vi at vide, at det ikke hjalp af en anden læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Da jeg kun var der tre dage, var det jo ikke så megen snak med de ansatte, men det gik fint.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Min søn har en sjælden sygdom, så der var lidt forskellige meninger om udsigterne, forståeligt nok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Der var ikke dialog mellem de læger som opererede, hvilket betød, at jeg blev syet med tråde, som skulle fjernes. Fik at vide, de var selvopløselige.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Ingen forskel.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Alle ansatte talte et tydeligt og forståeligt sprog, som alle forstod.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Kort indlæggelse, derfor ikke kontakt med mange.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende


 *I det store hele var der. Omkring min sygdom/operation var der nogle praktiske ting, der ikke hang sammen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende


 *Nej, omtalte social- og sundhedsassistent ville gerne have mig sendt hjem og afstod fra at hjælpe, når jeg havde brug for det.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte


 *Normalt spørger jeg ikke forskellige ansatte om den samme ting, og undgår dermed forskellige svar. Der har været sammenhæng i det, jeg har fået at vide.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende


 *Det var en ny operationsmåde, så der var ikke rigtig nogen, der vidste noget eller noget om bivirkningerne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte


 *Talte kun med læge ved information samt udskrivning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte

 *Der var ikke sammenhæng mellem det, den opererende læge og den udskrivende læge sagde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte


 *Ikke helt, lægen og sygeplejersken.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte


 *Fik lidt forskelligt at vide i forbindelse med smertestillende. Jeg var i tvivl om, hvordan jeg undgik 'smertetoppe'.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte

 *Forskellige holdninger til smertestillende medicin efter operation. Personale på opvågning helt i top. Ville gerne have givet smertestillende tablet, men anden mening på afdeling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende

 *Ofte afvigende oplysninger for eksempel om medicin, skiftning og udskrivning.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Af én læge fik vi at vide, at NN skulle have fjernet mandlerne (ville være en god idé), af en anden at det krævede en hel del, og at de ikke burde fjernes.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*For det meste, men ikke altid.*


Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte

<b>Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)</b>
--

-  *Godt indrettet, på trods af det er gammelt.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Vi boede på patienthottellet, meget fint.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Opholdsstuen for rygere er for slidt og for ringe.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Toiletterne var ikke ret rene.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *De var helt i orden.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Meget dårlig hovedpude.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Det er hårdt at ligge sammen med andre, når man har et meget sygt/dårligt barn. Ringe toiletforhold.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fire sengs stue. Elendig rygerafdeling.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Gammelt sygehus, så efter forholdene er det godt.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg syntes, det var OK.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Overbooking, vi var henvist til gangen fra klokken 15-22.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hastende

 *Stuen var OK, der mangler dog lås på skabet til tøj og ejendele. Man kan ikke låse døre til badet. Toiletter mangler den knap man skylder ud med, der er et hul med en pind, mangler toppen. Toiletterne virkede ikke hygiejniske (rummene).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

 *Patient hotel.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

 *Bad/toilet på gangen er rimeligt irriterende. Fremmer ikke, at man skal stå i kø.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

 *Patientstuen under al kritik, kun røg. Badeforhold ikke tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

 *Jeg var ambulat indlagt, boede hos familie.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

 *Bad- og toiletforhold ikke tidssvarende.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Lå på to-mandsstue. Hustru fik tilbud om at kunne overnatte på stuen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

 *Der mangler rum til en patient med en medindlagt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Ja, alt var så tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Nej, da vi var indlagt sammen med ældre mennesker, men super med et børneværrelse, god ting.*












Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Toiletterne var smurt ind i afføring, så jeg måtte tilkalde personale før brug af dem.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

-  *Dårlige toiletforhold. Dårlig rengøring.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg var mildest talt forbavset over de ulækre plettede stole, man bød patienterne. Det er uhygiejnisk, og der manglede spritsprøjte til toiletter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Stuen fin, toilet meget koldt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg overnattede på patienthotel en nat.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Var indlagt på patienthotellet, rigtig rart med venligt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Det var ikke smart at skulle krydse fællesarealet med pårørende, når jeg skulle på toilet iført slanger med mere (stue 1).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Fik ikke orientering om bad- og toiletforhold.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Kun et bad. For få toiletter. Skulle ud fra stuen til toiletbesøg.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Ingen/mangel på opholdsstue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Patientstuen skulle kun have træstole, der kunne tørres af. Kant på gulv under bruseforhæng manglede. Og gardin imellem sengene på afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Trængte kraftigt til modernisering.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende



*For dårlig belysning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Men kunne godt have have fortalt lidt mere, om det at tage blod, hvad man skulle bruge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Helt i top.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Ikke rent, det vil sige gulv meget beskidt. Toiletforhold ringe samt et brusebad til X antal.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Der mangler en rigtig opholdsstue, hvor de indlagte kan sidde med deres familie.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Badeforholdene var ikke de bedste, man skulle dele badeværelse med andre.*


Respondentens svar: Både og


Alder: 0-18 år


Hvordan: Akut


Diagnose: Akutte


**Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?**


 *Jeg har altid travlt med at komme hjem, så det er ikke noget problem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende


 *Vi var på patienthotellet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende


 *Ingen problemer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte


 *Ja, det kunne ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte


 *Jeg måtte blive længere, end jeg selv følte nødvendigt, og hvad der tidligere ikke har været problemer med.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte

 *Vi valgte patienthotellet. Afdeling er ikke klar til så mange børn, blandt andet fordi forholdene er alt for dårlige, ikke børnevenlige.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hastende












 *Jeg tror, jeg kom et par dage for tidligt hjem, da jeg ikke kunne spise.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

 *Bad selv om udskrivelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Bad selv om en ekstra overnatning, hvilket jeg fik.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Ønskede selv udskrivelse samme dag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte



-  *Nej, jeg valgte at tage tidligere hjem, fordi jeg ikke kunne holde social- og sundhedsassistenten ud.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Ja, jeg fik lov at blive natten over, det var dejligt (og tiltrængt).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Fik at vide, det var rutinesag. Ikke særlig rart at blive sendt hjem juleaften med: 'God jul, synd det var en cancer'.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Meget behagelig udskrivelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg var jo ikke helbredt, blev det først, da jeg efter indlæggelsen og udskrivningen opsøgte min speciallæge NN.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg blev tilbudt en ekstra overnatning for en sikkerheds skyld, men valgte selv at blive udskrevet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg kom hjem dagen efter operationen som aftalt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Jeg blev overført til Randers.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Ja, det var helt fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *På patienthotellet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Tog hjem med smerter, fik ingen smertestillende tabletter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende



*Et svært spørgsmål, da det i lige så høj grad beror på lægelig afgørelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Det blev afgjort meget hurtigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Blev overflyttet til anden afdeling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Jeg synes ikke selv, jeg var klar, men de sagde, det ikke var nødvendigt længere.*









Respondentens svar: Nej











Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut











Diagnose: Akutte

**Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)**











-  *Jeg har haft min sygdom i flere år, så jeg har selv styr på det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Da jeg havde prøvet det før, vidste jeg godt, hvordan jeg skulle forholde mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Der blev stillet for positive bivirkninger i udsigt. Jeg fik at vide at jeg ville være klar 14 dage efter operationen - Der gik 2 måneder inden jeg var smertefri.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Blev ikke informeret om medicinen var svær at finde på små apoteker, derfor skulle der køres rundt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hastende
-  *Jeg fik aldrig rigtig en forklaring, på det der var gået galt under narkosen. Jeg fik at vide, at der var gået hul på en blære i lungen, ingen forklaring på, hvordan luften kom op i ansigtet. Jeg fik ikke brugbart svar på, hvor længe jeg ville have ondt eller skulle holde mig i ro. Når jeg spurgte, om blæren var en alveole, var svaret nej. Der er, så vidt jeg ved ingen blærer i lungerne. På lungemedicinsk siger de pneumomediastinum og ikke hul i lungen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Men min egen læge siger, at børn under tre år ikke kan få betændelse i den knogle bag øret, så nu er vi lidt forvirrede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Kunne godt have brugt et medicinskema.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fik udleveret servietter og tape og fik gode råd til, hvordan blødningen kunne dæmpes. Fik ligeledes udleveret et telefonnummer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte








-  *Udskrev mig selv. Blev smidt ud af patientsengen ved 10-tiden og sad nyopereret og ventede i over to timer på en læge. Det spændte i aret, da jeg ikke kunne slappe af, sad og spændte ude på gangen og udskrev så mig selv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Hjemmeplejen måtte kontakte sygehuset (Kommunehospitalet) vedrørende pleje af transplantat, på trods af vejledning var medsendt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Ja, der var folk gode til at hjælpe.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Angående medicin, manglede dog information om, at eventuelt kunne vi ringe, hvis vi behøvede hjælp.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Medicin med hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Var meget tilfreds med lægen, som var behagelig og korrekt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Igen i forhold til smertestillende. Ringede tre dage efter udskrivelsen med klage over voldsomme smerter, bad om hjælp, men der var ikke noget at gøre ved det. Dårligt at en sekretær afgør det, fik senere ordineret morfin fra anden læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Efter omstændighederne. Travlhed med at få tømt stuen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg har været i tvivl om helningstiden/varigheden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fik aldrig snakket med lægen, eftersom jeg blev overflyttet meget hurtigt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Samspillet med hospitalet, hvor jeg kommer fra akut, har ikke fungeret, men jeg tror ikke, det er jeres skyld.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Der gik for lang tid fra henvisning til operation, ca. otte måneder, det er omregnet otte halsbetændelser.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Vores læge var ikke indblandet, men det gør ikke noget, det kunne ikke nåes.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Min søns læge har intet fået at vide om, at han var/havde været indlagt, så vi måtte selv forklare ham det hele.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Skal først til min egen læge om ca. 14 dage.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Meget, meget tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Egen læge fjernede ikke sting ordentligt, så har selv fjernet to efterfølgende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg har ikke talt med praktiserende læge efter indlæggelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Min læge kunne godt bruge løbende information ved længere behandling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Sikkert, jeg ved det ikke, men har heller ikke oplevet, at noget ikke fungerede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende









-  *Min speciallæge NN var fantastisk sød.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Planlagte
-  *Egen læge har fundet indlæggelsen komisk, i det han ikke anede, man kunne være indlagt for extern otit.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akutte
-  *Egen læge var ikke involveret i sygdommen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akutte
-  *Ingen henvisning. Akut indlæggelse ingen opfølgning.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akutte
-  *Jeg måtte selv rykke tre gange for at få tid til operation efter forundersøgelser.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Planlagte
-  *Vi har ikke været i kontakt med egen læge i den forbindelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akutte
-  *Min opfølgning sker på Kommunehospitalet og ikke via egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Hastende
-  *Jeg har ikke været til opfølgning endnu, så det ved jeg ikke, men jeg ved, at jeg skal til tjek-op i marts engang.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Akutte
-  *Egen læge uforstående overfor langsommelighed såvel angående scanning samt henvisning til strålebehandling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Planlagte
-  *Behandlingen er ikke færdig, egen læge er ikke indblandet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akutte
-  *Intet samspil, ej nødvendigt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akutte











-  *Min læge og min speciallæge havde modtaget oplysninger fra Kommunehospitalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Læge/hjemmesygeplejerske meget usikre.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Har ikke talt med min læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Ja, jeg blev opfordret til at kontakte min egen læge for undersøgelse af blodtryk med mere, og det er sket.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Min læge har ikke henvist mig (akut indlæggelse).*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg har endnu ikke været i kontakt med egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Egen læge manglede oplysninger fra afdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Mangler automatisk opfølgning, måtte selv kontakte ambulatoriet, da der opstod komplikationer. Ville gerne have haft et tjek 2-3 uger efter operationen, for at være sikker på at alt var som det skulle være.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Det virker som om, at min læge/halslæge ikke aner, hvad jeg laver. Dette skyldes måske, at hans mening om mine symptomer på lidelsen var af psykisk art, hvilket viste sig ikke at være tilfældet, erkendelse er svær.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Udskrivningsbrev og operationsbeskrivelse længe undervejs. Ikke alle relevante forhold beskrevet om operationen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

-  *Dårlig information fra praktiserende ørelæge N, idet de første biopsier var ubrugelige. Det meddelte han ikke mig, fik det at vide, da jeg kom på Randers Centralsygehus ca. 3 mdr. senere. Det er for dårligt, svaret kunne have været malignt!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Der var ferielukket hos min egen læge, så det var vagtlægen, der henviste mig til afdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Henvist af speciallæge, så min egen praktiserende læge måtte rykke for oplysninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Godt samspil mellem øre-, næse-, halsafdeling og lungemedicinsk afdeling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Ringede sammen. Så helt tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Indkaldelsen til forundersøgelse første gang modtog jeg aldrig, ellers OK.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Det har været et langt forløb, før der blev gjort noget (et år). Dette er ikke menneskeligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende



### Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)

-  *Alt virkede velorganiseret, man har indtryk af, at det er en velfungerende arbejdsplads, hvor der hersker en god stemning og arbejdsglæde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *En meget venlig og omhyggelig modtagelse. Hurtig hjælp.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg synes, det var svært/irriterende, at der kom så mange forskellige læger. Der kunne godt være to/tre læger, men ikke ca. fem forskellige. Behandlingen var god. Mange glade og rare mennesker/læger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg tror da, den enkelte person gør sig umage, men det bliver upersonligt. Bedre skriftlig information ved udskrivning (eller mundtlig).*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Hvorfor kan det ikke lade sig gøre at planlægge et sammenhængende behandlingsforløb uden lange ventetider mellem undersøgelserne?*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Al den opbakning og hjælp, jeg har fået fra HI, er jeg utrolig taknemmelig for, de er alle venlige og forstående. Tusind tak.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Enestående for resultatet af operationen. Det vigtigste. Godt, dog lidt forvirring på afdeling på grund af sygdom, men det kan vi nu sagtens klare. Så ingen kritik. Tak for professionel og høj faglig kvalitetsbehandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Selve indlæggelsen og behandlingen af vores datter forløb godt og yderst tilfredsstillende, men vi kommer en del i ambulatoriet, og her har vi en lidt mere blandet oplevelse. Læger og sygeplejersker er OK, trods travlhed, men der er meget travlt og meget lange ventetider, og fortravlede til tider nærmest ubehøvede sekretærer.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

-  *Har fået en god behandling i afdelingen. Resultatet af behandlingen (operationen) mærkes ikke særligt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg følte mig helt igennem i gode og professionelle hænder under opholdet. Jeg har kun lovord til afdelingen og dens personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *God behandling. Lægen ved den generelle undersøgelse virkede for fortravlet og hørte ikke efter. Opholdsrum er for dårlige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Fordi jeg af hele personalet fik en meget fin behandling, men efter min mening er plejepersonalet alt for presset i deres arbejde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Akutte
-  *Søde og rare mennesker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Jeg omtaler altid afdelingen meget, meget positivt, som kan ses af ovenstående, tak. Mine besøg på skadestuen var rædselsfulde for min viv og jeg. Patienten.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *For de var søde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Fordi efter jeg ikke kunne komme hurtigt til Århus, på grund af at udenamtsligt sygehus ikke havde en øre- og næselæge. Da de så endelig sendte mig til Århus, kom jeg under den rigtige behandling, og den var optimal.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fordi man kunne mærke, at personalet var glade for deres arbejde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg var først på skadestuen, men de kunne ikke stoppe min blødning fra næsen, derefter kl. 4.30 om morgenen blev der rekvireret en læge, som klarede problemet og fortalte mig, at de tabletter jeg havde fået, ikke kunne forlignes og gav mig blødningen i næsen, hvilket jeg meddelte min læge, og selv kan læse i den indlagtes papirer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte



*Der blev taget hensyn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Jeg synes, jeg fik en god behandling, men enestående er vel noget særligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte



*Vores barn lå på intensiv i en for os kaotisk weekend, hvor han blev mere og mere syg og ingen vidste, hvad de skulle gøre. Han havde ondt og nogen tog sig af det, mens andre fandt det OK, at han blot var levende. De virkede handlingslammede og først efter to døgn var der en læge, som fik ham flyttet (tilbage) til Skejby og kompetencen. Men vi følte, at kostbare dage bare gik.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Generelt for lang ventetid både ved forundersøgelsen og inden man overhovedet kan blive indkaldt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Jeg er godt nok tilfreds, med den behandling jeg har fået.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Fordi der ikke var noget at udsætte. Alle var bare meget professionelle og forstående.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Jeg ville gerne have haft madsonden i maven i stedet for i næsen. Spørg om det.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Vi oplevede en utrolig stresset dag med stresset personale. Natten/aften var stille og rolig.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Vi havde en god oplevelse, selvom det var en operation, men det var en god behagelig situation. Min søn var tryk under opholdet. Vi siger tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Var meget tilfreds med opholdet. Få læger og fast personel til pleje.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Jeg ville have ønsket kontakt med den samme læge hele vejen igennem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Jeg har altid fået en god behandling på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*På grund af personalet. Venlighed og god pleje.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Fordi jeg hver gang har fået en god hurtig og effektiv behandling og altid mødt et venligt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte



*Plejepersonalet kom kun ind på stuen i forbindelse med stuegang, temperaturmåling og hvis jeg ringede.*

*Følte mig lidt overladt til mig selv og min egen observation.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Jeg er meget tilfreds med plejepersonalet, maden og børnestuen. Jeg er ikke tilfreds med lokaliteterne, det er et frygteligt trist sygehus; gammelt og slidt, triste farver. I kunne lære lidt af Skejby Sygehus.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Venligt og positivt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Der var generelt godt, men man så ikke for meget til personalet. Jeg lå i flere timer, uden man blev kigget til.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Akutte



*Jeg blev behandlet godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte













*Afdelingen levede op til mine forventninger.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte

-  *Siden 1991 har min kone været tilknyttet denne afdeling. Vi er yderst tilfredse med det hele.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Dårligt samarbejde med plejepersonale. Trods aftale med læge, måtte vi ikke udskrives til patienthotel.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Fik den pleje og omsorg, jeg havde brug for.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Ros: Pleje og forhold var rigtig gode.  
Ris: Reoperation på grund af blodkar, der ikke var lukket ordentligt. Dårlig information læger imellem, og mulige bivirkninger blev ikke fortalt.  
Efterfølgende ambulans kontrol har jeg måttet slås for. En ny MR-scanning fordi smerter ikke kunne forklares.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Alle behandlede mig godt både personale og læger. Dog kunne jeg godt have undværet oplevelse med natsygeplejerske.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fordi afdelingen fungerer udmærket.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Det var efter min mening både venlige og kompetente sygeplejere og læger. Især NN som synes at have et stort menneskekendskab og venlighed at dele ud af.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Kun fire på grund af dårlig kommunikation mellem de ansatte.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg var alt i alt godt tilfreds med opholdet. Det eneste, som kunne have været bedre, var en enkeltmandsstue.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg kan bare godt lide Kommunehospitalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

-  *Jeg havde et enestående indtryk af hele afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Følte mig helt tryk og fik en meget fin behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Jeg er rask nu.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Planlagte
-  *Fordi jeg blev behandlet godt, selv om jeg havde ventet på at blive opereret over et halvt år. Det med ventetiden skulle der gøres noget ved?*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg har kun et men, og det er den tid, fra da jeg blev henvist fra min egen læge, til jeg lå på operationsbordet. Der gik cirka et halvt år, hvor overlægen, der kontrollerede mig første gang, sagde inden for en måned, men det blev udskudt og udskudt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Alt OK.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Når man er indlagt med et hørehandicappet barn, er det rart, at det er den samme læge, man snakker med, og alle var meget søde til at besvare vores spørgsmål, hvis de kunne. Hvis ikke, fandt de nogen der kunne.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Alle vidste tilsyneladende, hvad der foregik, også de nye vagthold.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Første operation aflyst efter otte timers venten. Lægeskift da jeg var på operationsbordet. Undersøgelse udeladt.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Sygdomsforløbet er frustrerende, men det er bestemt ikke afdelingens skyld. Jeg synes, det er dejligt at komme der, når det nu skal være. Det kunne gøres bedre med et lidt mere bredt syn på folk med flere lidelser. Hpv på stemmebåndene virker ikke som nogen 1. prioritet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte


 *Sygeplejerskerne havde alt for travlt. Der var megen ventetid dagen igennem, uacceptabelt i takt med at afdeling skal kunne rumme flere børn. Måske kan afdeling deles op i børneafdeling. Flere faciliteter hertil kunne ønskes. Ville også give de voksne mere ro.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hastende


 *Det, jeg oplevede, var godt, men da det var en indlæggelse på cirka et døgn, er det svært at udtale sig om spørgsmålene, der stilles.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende


 *Jeg tror krydset ville have været ved tre, hvis ikke fejlen med lungen eller luftrøret var sket. Det var stadig ikke optimalt, men der har ikke været nogen komplikationer/ubehag ved selve operationen, men stadig lader servicen meget tilbage at håbe på (forbedre). Jeg var ikke tryk ved indlæggelsen, dels fordi jeg ikke havde følt mig godt tilpas under den ambulante undersøgelse, dels siger portøren et forkert navn, da han kører mig afsted, dels var narkosepersonalet ikke tillidsvækkende, hverken før eller efter narkosen. Efter fejlen under narkosen havde jeg svært ved at komme igennem, med at noget var galt. En opremsning af alle punkter vil være for lang og mavesur, men meget kunne have været bedre. Jeg har været mere tilfreds og tryk på Skejby og Kommunehospitalets afdeling L, især i forbindelse med narkosen.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende


 *Det fungerede bare, eneste minus var efter udskrivning, hvor aften/natpersonale henviste mig til vagtlæge, da jeg fik ødem i halsen efter at have nyst, ambulatoriet tilså det om morgenen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte


 *Jeg ville gerne have haft sondemad i et par dage, da jeg næsten ikke kunne spise.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte


 *Dygtigt personale, omsorgsfulde, rolig afdeling. Skal der siges noget negativt, så var rengøringen elendig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte


 *Har fået rigtig god behandling, da jeg kom til. Meget lang ventetid på forundersøgelse, derfor ikke fem stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte

 *På grund af en af lægerne var hård i behandlingen, da han udførte behandlingen uden bedøvelse.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte

-  *Sygeplejerskerne var utrolig søde, men det er for dårligt, at vi selv skulle skaffe mad til vores lille barn. Det er rimelig indlysende, at et så lille barn ikke vil spise normalt, når det er så sygt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Gode ideer: Skal gøres rent, nye senge (specielt for forældre), istandsættelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Jeg kunne komme dagen før operationen og god behandling af alle.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Fordi jeg var fuldt tilfreds med behandlingen og forløbet af min indlæggelse. Flinkt og imødekommende personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Vi overnattede, efter at barnet var blevet undersøgt for halsgener.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg fik en upåklagelig behandling. Alt var optimalt, og kan ikke komme i tanke om ting, der kunne være bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg har været tilfreds med behandlingen. Meget fin modtagelse. Efter operation manglede lidt kontakt med personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *God idé med skriftlig tilbagemelding, hvis ventetiden bliver længere end forventet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg mener, at man godt kan glemme patienten lidt, når man er et stort barn, der har sin mor med.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Det var, som jeg havde forventet. Det hele kørte på skinner, og alle var flinke ved mig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte





*Fordi jeg synes, at det var meget godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*For lang ventetid, ni måneder.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Desværre for alle andre (både læger og sygeplejersker) blev mine oplevelser med en social- og sundhedsassistent det altdominerende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*I gennem de år, jeg er kommet i afdelingen, har jeg oplevet, at den omsorgsmæssige del af plejen har forbedret sig betydeligt. Efter det sidste lederskift har jeg følt, at der er mere styr på tingene.*

*Jeg ser det som en positiv ting, at lederen er så godt orienteret om, hvad der sker i afdelingen og med patienterne. Jeg oplever, at det har styrket personalets motivation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Vi havde et meget akut, men godt forløb. Der blev taget godt imod os, og vi blev godt informeret hele vejen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Rigtig, rigtig søde mennesker, men havde rigtig negativ oplevelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Sygeplejerske var meget hjælpsom og sympatisk, helt fantastisk. Den mandlige læge, vi så, virkede lidt fraværende, og min søn (som var patienten) var ikke glad for ham.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Der er en god atmosfære på afdelingen. Venlighed, omsorgsfuldhed, gode smil og fulde af humor.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Den fine behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende



*Et meget venligt personale, man bliver godt orienteret i ventetiden.*


*Venterum/opholdsstue ved siden af toilet, ikke specielt behageligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Hastende

 *Jeg synes generelt, det var en meget positiv oplevelse. Der var bare den ene sygeplejerske, der var muggen, som ødelagde det lidt. Jeg var meget nervøs for at komme i fuld narkose, der kunne jeg godt have brugt noget mere information, eller blive beroliget lidt mere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte

 *Venterum ved modtagelsen for trangt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Megen lidt forståelse af at møde en patient samt kone i krise. Ved information manglede man at spørge ind til familie/børn. Da hustru ringede sent på operationsdagen, var natpersonalet helt uforstående overfor hendes spørgsmål, og hvordan manden havde det 'han kan jo få en sovepille mere.' Pågældende personale viste ingen empati overfor, at vi faktisk havde fået en trist besked om en ondartet svulst.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

 *Hele vejen igennem meget fin behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

 *Jeg var meget godt tilfreds. Dog vil jeg påpege, at ideen med at en læge følger patienten, ikke altid er optimal. Det var først, da min læge havde fri, der kom andre øjne på sygdommen, og så tog det kun en dag.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Afdelingen kunne bruge mere moderne faciliteter. De gjorde det godt, med det de har.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Er blevet behandlet pænt af læger og plejepersonale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende










 *Jeg syntes, at man bliver behandlet godt på øre, næse og halsafdelingen, og så er maden rigtig god.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

 *Jeg har været dybt imponeret over afdeling H og over afdelingens samarbejde med scanningsafdelinger og med onkologisk afdeling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende




-  *Selve indlæggelsen forløb meget professionelt, men en del relevante oplysninger fik jeg først dagen før operationen. For eksempel oplysninger om narkose. For sent. Idé: Hold patienter orienteret om, hvornår de forventes opereret. Jeg måtte ringe adskillige gange for at få en operationstid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Fire gange samme dag på skadestuen: Amtssygehuset krævede selv indlæggelsen, uden godt resultat. Speciallæger standsede næseblod ved ætsning, men samtlige speciallæger på kursus, da jeg fik næseblod. Lægerne på Kommunehospitalet søde og venlige, men jeg fik ikke den rigtige behandling, før jeg senere kom til min speciallæge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Søde, venlige og forstående. Læger, sygeplejerske og plejepersonale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Jeg er godt tilfreds med min behandling, men det kan godt blive bedre, bedre tid til patienten.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Da jeg havde en person fra hjemmeplejen med mig. Vi fik begge to en meget fin modtagelse og orientering om, hvad der skulle ske. Fik en god behandling fra start til slut. Bliv ved med det, man føler sig velkommen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Behandlingen var god. Maden var god.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fordi mit samlede indtryk af afdelingen simpelthen er godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *God behandling af såvel læger som plejepersonale. Venlighed og imødekommende atmosfære trods travlhed. Udmærket forplejning.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Ualmindelig flinke overfor mig. Alle ansatte.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Jeg har været tilfreds med behandlingen. Samtalerne var fyldestførende. Da jeg ikke bryder mig om papsandwich, var maden ikke nogen nydelse. Men hvad, det var jo altså kun det ene måltid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

 *Afdelingen meget slidt og gammeldags indrettet. Skulle selv købe medicin på apoteket umiddelbart efter udskrivning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Jeg havde god kontakt til lægen på afdelingen, gode informationer, selv om han ikke vidste, hvad jeg fejlede, satte undersøgelser igang. Blev ikke kontaktet af personalet på afdelingen, meget snavsede toiletter.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Fordi forholdene var gode og tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

 *Der var for langt, til at man kunne købe noget (kiosk).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Jeg er blevet godt behandlet af søde mennesker det meste af tiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte

 *Jeg gav fire stjerner. Eneste ris, lidt gammel afdeling, trænger til restaurering, som var startet enkelte steder.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Personalet er OK.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

 *God behandling. Der var altid en, man kunne snakke med. Som kunne fortælle om forløbet af min søns sygdom/operation. Der manglede ingenting.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende











 *Det er ærgerligt, at lægerne ikke er enige. En natsygeplejerske var ikke den mest ansvarsfulde person, jeg har truffet. Hvorimod aftensygeplejersken var til rent UG.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

-  *Er rigtig sødt og hårdtarbejdende personale med god tid, selvom de havde travlt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fordi det var min opfattelse af at være der, jeg kan ikke sætte fingre på noget, jeg fik stafylokokker, men det klarede de/vi nu også, altså helt OK.  
Venlig hilsen NN.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg har givet fem stjerner, fordi det er absolut velfortjent. Alt synes at fungere perfekt på afdelingen. Jeg følte, at her var rart at være for en patient. En lille sygestue oven i købet med toilet og bad. Det var bare dejligt, og ikke at forglemme et venligt personale. Sidste men ikke mindst to dygtige og venlige læger. Jeg har haft det godt siden - tak.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Meget tilfredsstillende behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg synes, at opholdet på Århus Kommunehospital var fuldt tilfredsstillende. I hvertfald har vores søn følt, at det var et rart sted at være.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fordi jeg har været rigtig godt tilfreds med min indlæggelse, og føler jeg er fulgt til dørs med anvisning til videre forløb med min sygdom.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Fordi vi var glade for hospitalet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg har oplevet megen venlighed fra samtlige ansatte (læger sygeplejersker med flere).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Synes ikke jeg blev taget alvorligt i forhold til mine smerter efter udskrivelse. Sekretæren mente det hjalp at ringe og tale med hende. Nej, det gjorde ej. Måtte benytte mig af, at jeg kender en sygeplejerske som arbejder på Kommunehospitalet, som skaffede en recept på morfinpræparat til mig, det hjalp.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Fordi jeg i store træk følte mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

-  *Vi var tilfreds med behandlingen, men der var nogen ventetid i modtagelsen (2½ time), og så var vi kun indlagt i to timer derudover.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Fordi personalet og lægerne spurgte, om det gik godt, og om jeg manglede noget medicin eller andet, som jeg måske havde brug for.*  
*Idé: Damerne med deres børn, som er indlagt, kunne godt tage hjemmesko på, når de gik op og ned af gangen om natten og dagen med børnene. Klip, klap sko de støjer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Ved første indlæggelse blev operation aflyst kl. 11.45. Var fastende fra dagen før, og blev ikke engang tilbudt et glas vand, da vi blev sendt hjem. Der var kommet en 'akut' patient om natten, men nåede at blive gjort klar til operation. Ingen information i løbet af formiddagen, var også blevet barberet. En kold/ufølsom oplevelse som 12 årig.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Jeg følte mig tryk og fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Man møder alle med et smil.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Akutte
-  *Sygehusets lokaler var slidte, vinduerne var utætte.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *De gjorde deres arbejde godt. Man kan ikke forlange mere.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Akutte
-  *Placeringen skyldes udelukkende de fysiske forhold, samt den manglende skriftlige indkaldelse.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Hospitalet, personalet, virkede perfekt, det eneste, der ikke virkede, var behandlingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Hele personalet (læger og sygeplejersker) søde og opmærksomme. God forplejning. Kun information om afdelingens dagligdag manglede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

-  *Det er et sted, jeg gerne vil igen, hvis problemet opstår.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Enestående personale. Perfekt forplejning.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akutte
-  *Uerfarne læger til kompliceret patient. Ikke alle relevante oplysninger om undersøgelser og sygdomsforløb. Speciallæge ikke godt nok informeret om operationen. Manglede 'Velkommen til afdeling H' med de daglige relevante tider for for eksempel mad.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fordi I har bedt om det.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Stemningen/tonen i afdelingen var god og ligefrem/ligeværdig, lige fra 'øverste' til 'nederste'.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Lidt mere omsorg det første døgn. For svimmel til selv at gå på WC.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Jeg har modtaget en meget fin behandling, dog må jeg sætte spørgsmålstegn ved indlæggelsen, hvor jeg kommer ind med falck og skal omkring skadestuen på trods af, at jeg havde talt med afdelingen om, at jeg skulle møde der, hvorved at behandlingen blev en time forsinket.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg fik den gode behandling, jeg skulle have for at blive rask.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Fordi vi var meget tilfredse med behandlingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Tre stjerner er for god pleje af personalet, men der manglede informationer om selve operationen, og hvad der var fjernet. Selv da patienten blev hjemsendt, fik vi intet at vide.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende




 *På grund af en enestående læge NN, hvis ekspertise er over gennemsnittet af danske læger.*

*Og på grund af de sygeplejersker, der var ansat på afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

 *Selv om man er god, kan man altid blive bedre.*

*Her er kun ros.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Det meste af afdeling er forældet.*


Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

 *Jeg sammenligner med andre sygehuse, jeg har været på, og skal jeg anbefale nogen, blivet det jer i Århus Amt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende

 *Fordi at jeg syntes, at de behandlede mig godt. De kunne ikke have gjort det bedre, men enestående er et lidt for stort ord at bruge, syntes jeg.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Efter nødvendig behandling i ambulatoriet kunne jeg straks gå til sengeafsnittet og få den rigtige pleje der.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Det skulle have været fem stjerner, men ved udskrivningen fik jeg den besked, at jeg bare skulle kontakte sygehuset direkte, hvis der skete noget. Jeg ringede cirka 14 dage efter udskrivningen, fordi sårene i næsen ikke gik væk, og jeg hele tiden havde næseblod, når jeg pudsede den. Jeg fik besked på at henvende mig hos egen læge, da jeg var udskrevet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Det er både godt og dårligt at blive indlagt akut især ved vagtskifte. Personalet render rundt uden at vide, hvad de foretager sig.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

 *Vi fik en god og fin behandling, som vi følte os trygge ved, men enestående er et meget stort ord, som kræver en helt ekseptionel behandling og forløb.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte



*Jeg havde det glimrende derinde, men der manglede lidt, til at det kunne blive enestående. Blandt andet det med badet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Det var et fint forløb.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Trods sygdom blandt personalet glemte man ikke omsorg og pleje. Derfor fire stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hastende



*Travlhed og sjusk resulterede i, at hverken lægen eller sygeplejersker opdagede, at der stod i journalen, at jeg har allergi overfor NSAID præparat. Det udløste et så voldsomt astmaanfald, at jeg endte i respirator. Jeg har indtryk af, at der var for travlt på afdelingen, og at det kunne være undgået, hvis der havde været mere tid til rådighed for personalet.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Fordi alle var hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Planlagte



*Plejen var fin nok, men sammenhæng mellem prøver og svar var ikke acceptabel.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Meget fin modtagelse og indlæggelse. Patient fik hurtigt enestue, så TV og video kunne stilles til rådighed, samt moderen blev indlagt. Vil fremhæve NN (sygeplejerske), som med sin humorristiske uselvhøjtidelige væsen gjorde opholdet til at holde ud. Stor tak til ham. Flere af hans slags tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte



*Fordi jeg har følt mig rigtig godt behandlet af alle.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hastende












*Forståelse når jeg kommer med et lille barn. Forståelse/vidende angående sygdommen. Hurtig indlæggelse og behandling på en rolig måde. Mindre gode forhold, lokale og rengøring. Måske fællesrum for børn. Toiletforhold ringe.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akutte

-  *Ved udskrivelse fik jeg besked på at møde i Århus for at få fjernet et sting. Det varede fem minutter, og der foregik ikke noget, som min egen læge ikke kunne have gjort. Så er en køretur på 65km hver vej for meget spild af tid, penge og ressourcer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Et dejligt og godt personale, der har styr på tingene, det virker som om, der er et godt samarbejde.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Der var ikke noget at udsætte på selve det lægelige/medicinske, men alle havde meget travlt, og jeg følte, at jeg var lidt til besvær. For eksempel var jeg glad for, at jeg havde pårørende hos mig til at holde brækkbakken og tørre min pande, eller ville jeg have følt mig meget alene.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Det er en rimelig god standard.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hastende
-  *Da det var så kort en tid, jeg var der, har jeg ikke fået ret meget indblik i at kunne besvare anderledes.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Planlagte
-  *Såvel læger som sygeplejersker var gode til at informere os om sygdommen. Alle var venlige og tonen mellem de ansatte virkede rar og hyggelig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg ville have givet fem stjerner, hvis ikke der havde været en mopset sygeplejerske, som opfattede/opførte sig som om, man bare var der for at genere hende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg var godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte
-  *Jeg synes, de tog sig meget af mig og kom ind en gang imellem og spurgte, om jeg havde behov for hjælp. Det var rart.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akutte

