

**Indlæggelse på**  
**Medicinsk Afdeling M**  
**Århus Sygehus**  
3. måling



**Indlæggelse på**  
Medicinsk Afdeling M  
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. 444

# 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:

Medicinsk Afdeling M, 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 repræsenta-  
tiv 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:

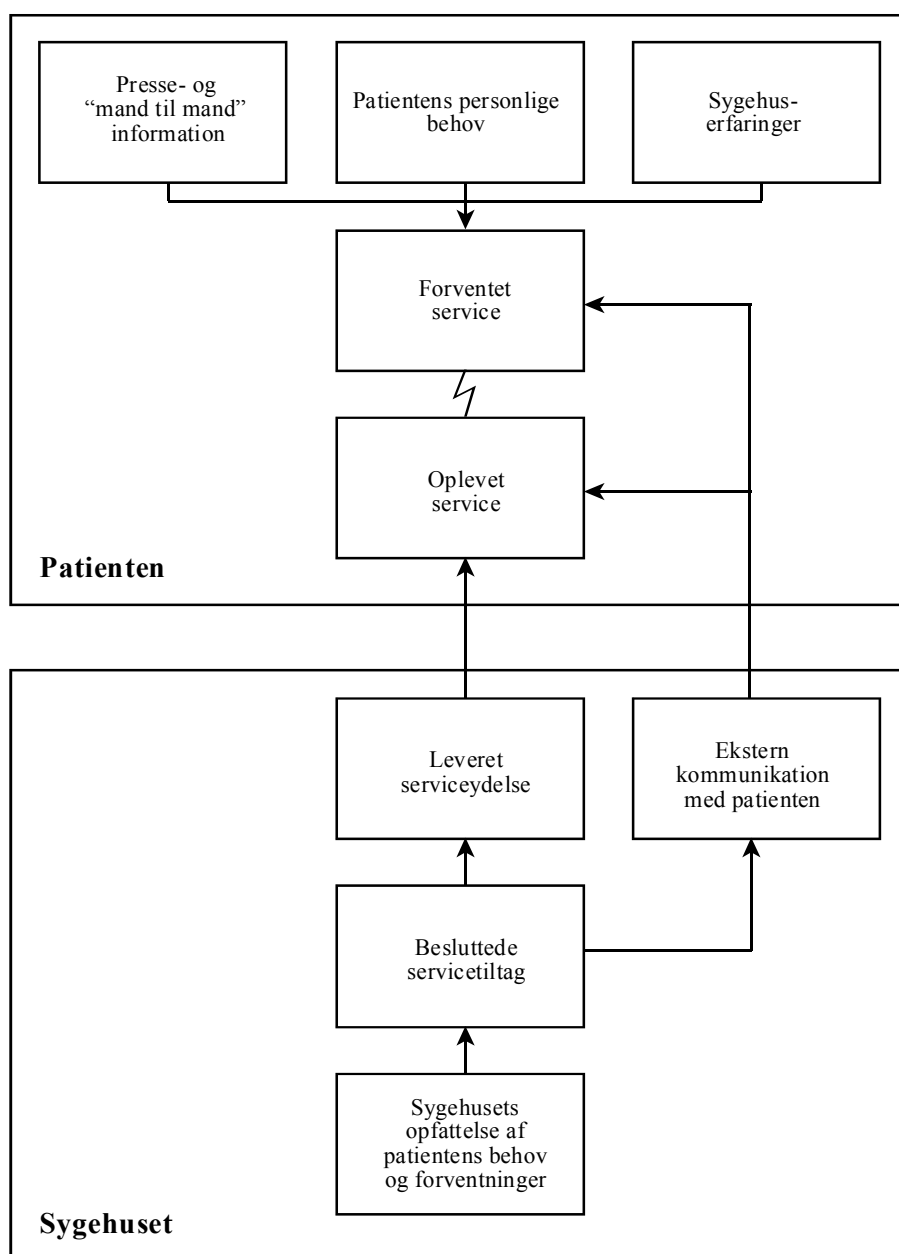
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

<b>Metode</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <p>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.</p>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<p>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.</p>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<p>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.</p>

<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 tilfredsheden er stor
- hvor tilfredsheden 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**  
**Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Endokrinologi
Antal indlagte	4.810
Heraf akut indlagte	4.246
Heraf planlagte	564
Gennemsnitligt antal sengedage	5,2
Belægningsprocent	93,3
Antal senge	62
Enestuer	6
Tomandsstuer	22
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	3
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	17.400
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	22
Plejepersonalestillinger	85
Lægeseekretærstillinger	19
Samlet budgetramme	58,5

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*

*Diætister: 2*

*Serviceassistenter: 17*



# 1. Om afdelingen

## **Afdelingens specialeområder**

Afdelingen er en grenspecialiseret endokrinologisk og intern medicinsk afdeling med 48 senge fordelt på 2 afdelinger, et medicinsk visitationsafsnit (MVA) med 14 senge og ambulatorium med dagklinik. MVA modtager akutte medicinske patienter for Afdeling M, Afdeling V, Afdeling B på Århus Sygehus samt Afdeling Q, Skejby Sygehus. Afdeling M modtager patienter med interne medicinske sygdomme, herunder findes et apopleksiafsnit med 5 senge til patienter med apopleksi og sværere komplicerende medicinske sygdomme. Inden for grenspecialet behandles patienter med diabetes mellitus og forstyrrelser i stofskiftet. Afdelingen har landsdelsfunktion inden for hypofyse- og binyresygdomme, sjældne hormonproducerende svulster, sjældne diabetesformer og komplicerede stofskiftesygdomme, herunder Grave's orbitopati.

## **Samarbejds- partnere**

Diagnostik og behandling af endokrinologiske og intern medicinske sygdomme foretages i samarbejde med Klinisk Biokemisk Afdeling ÅKH, Nuklearmedicinsk Afdeling ÅKH/Skejby Sygehus, MR-centret Skejby Sygehus, CT- og Røntgenafdelingen ÅKH samt Patologisk Institut (inklusive Immunpatologisk Afdeling) ÅKH. Kliniske samarbejdspartnere, især Neurokirurgisk Afdeling GS ÅKH, Øjenafdelingen ÅKH, Gynækologisk Obstetrisk afdeling Skejby Sygehus, Endokrinologisk afdeling AAS, samt andre relevante specialafdelinger. Fysio- og ergoterapeuter fra Fysiurgisk Afdeling deltager i behandling og genoptræning af vores patienter. Der er et tæt samarbejde med kolleger i den primære sektor med henblik på at sikre et hensigtsmæssigt patientforløb.

Afdelingen har ansat 2 kliniske diætister.

## **Uddannelse, forskning og udvikling**

Afdelingen deltager i uddannelse af læger i introduktions- og kursusstillinger, samt uddannelse af læger til speciallæge i intern medicin og medicinsk endokrinologi. Endvidere har afdelingen en betydelig undervisningsforpligtelse for medicinske studerende, sygeplejestuderende, i uddannelsen af social- og sundhedsassistenter og lægesekretærer. Afdelingen har en mangeårig tradition for forskning inden for såvel grund- som klinisk forskning. Forskningsaktiviteten centrerer sig omkring endokrinologisk forskning med at belyse nye mekanismer bag udviklingen af endokrinologiske og metaboliske sygdomme, og at udvikle nye behandlingsprincipper af disse.

Der er et veletableret samarbejde med såvel nationale som internationale forskningsgrupper inden for afdelingens specialeområde, og afdelingen har løbende et større antal Ph.D.-studerende – læger og sygeplejersker - og seniorforskere tilknyttet afdelingen og dens endokrinologiske forskningslaboratorium. Afdelingens læger deltager endvidere i et stort omfang i internationale kongresser inden for afdelingens specialeområde.

Der er flere udviklingsaktiviteter i afdelingen, inklusiv udvikling og testning af Elektronisk Patientjournal, med henblik på at sikre en høj kvalitet af vores kerneydelser. Alle faggrupper er engageret i disse aktiviteter, der også omfatter et samarbejde med vore samarbejdspartnere i hospitalssektoren og i primærsektoren.

### **Hanvisning af Patienter**

Akut indlagte patienter indlægges via det medicinske visitationsafsnit. Elektivt henviste patienter med intern medicinske sygdomme modtages i ambulatoriet eller direkte på sengeafdelingerne. Sundhedsstyrelsens vejledning vedrørende specialeplanlægning og lands- og landsdelsfunktioner i sygehusvæsenet danner grundlaget for samarbejde og visitation. Hertil kommer særlige aftaler vedrørende specielle patientgrupper og enkelte patienter. Afdelingen har udarbejdet vejledninger i undersøgelse og behandling af endokrinologiske lidelser, der tjener som fælles grundlag for ensartet undersøgelse, behandling og pleje af patienter samt danner grundlag for undervisning af afdelingens personale, elever og studerende. Vejledningerne bliver løbende ajourført og findes på alle afdelingens enheder.

### **Patientrettede tiltag siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse**

Patientrettede tiltag i afdelingen siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse har bl.a. været oprettelse af Medicinsk Visitationsafsnit (MVA) og som følge deraf omstruktureringer i afdelingen. MVA'et har optimeret modtagelsen af vores akutte patienter og sikret en bedre visitering med henblik på at skabe gode patientforløb. De fysiske rammer i vores ambulatorium, dagklinik og sengeafsnit er blevet mere tidssvarende. Vi har fået en øget lægebemanding, der har gjort det muligt at opstarte tværfaglig teamkonference i sengeafsnittene og dermed skabe mere målrettede forløb under indlæggelsen. Eksisterende patientinformationsmateriale er revideret og nyt er udarbejdet. Afdelingen opfylder stadig amtets målsætning for patientservice i forhold til epikriseskrivning og undersøgelses- og behandlingsgarantien.



**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på Medicinsk Afdeling M**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	496	184
<b>Alder</b>		
0-18 år	2%	2%
19-39 år	17%	16%
40-59 år	27%	25%
60-69 år	12%	11%
70-79 år	18%	19%
80 år eller mere	24%	27%
<b>Køn</b>		
Mand	44%	45%
Kvinde	56%	55%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit M2	20%	42%
Afsnit M2	20%	42%
Afsnit M3	9%	20%
Afsnit M3	9%	20%
Visitationsafsnit MVA	20%	39%
Visitationsafsnit MVA	20%	39%

## 2. Rapportens datagrundlag

- Svarprocenten 37** Der er udsendt i alt 496 breve til indlagte patienter på  
Medicinsk Afdeling M 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 184 skemaer, svarende til en svarprocent på 37. 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** Udfra 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:
- november 1999 - 187 svar. (1. gang)  
november 2001 - 216 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 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 to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til 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  
Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	187	216	184	8.726
<b>Alder</b>				
0-18 år	0%	2%	2%	11%
19-39 år	16%	18%	16%	17%
40-59 år	27%	22%	25%	28%
60-69 år	16%	13%	11%	18%
70-79 år	24%	23%	19%	17%
80 år eller mere	17%	21%	27%	9%
<b>Køn</b>				
Mand	42%	43%	45%	46%
Kvinde	58%	57%	55%	54%
<b>Hvordan</b>				
Akut	76%	77%	81%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	24%	23%	19%	47%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	51%	58%	58%	63%
2 gange	18%	14%	18%	18%
3 gange	9%	9%	5%	8%
Mere end 3 gange	22%	18%	19%	11%
<b>Indlagt</b>				
En dag	25%	22%	29%	18%
2-3 dage	16%	18%	22%	30%
4-8 dage	27%	26%	17%	31%
Mere end 8 dage	32%	34%	32%	21%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	90%	90%	98%	83%
Udenamtspatienter	10%	10%	2%	17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	97%	98%	96%
Ikke dansk	3%	3%	2%	4%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	46%	34%	39%	37%
Erhvervsudd./håndværker	25%	25%	28%	28%
Videregående uddannelse	27%	30%	26%	26%
Andet	2%	11%	6%	9%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	35%	32%	24%	29%
Har ikke søgt information	65%	68%	76%	71%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	85%	83%	82%	84%
Pårørende	15%	17%	18%	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 Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 184 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	83%	8%	4%	5%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	74%	14%	7%	5%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	75%	15%	3%	8%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	77%	13%	3%	7%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	77%	11%	4%	8%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	63%	20%	8%	10%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	64%	16%	11%	9%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	57%	22%	8%	14%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	69%	17%	8%	6%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	76%	7%	9%	9%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	70%	13%	9%	9%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	44%	11%	10%	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 Medicinsk Afdeling M, 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>					
	187	216	184			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	16%	12%	12%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	19%	23%	22%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	29%	20%	19%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	21%	20%	17%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	23%	14%	16%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	32%	23%	31%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	36%	32%	30%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	29%	32%	35%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	29%	34%	27%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	12%	16%	17%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	28%	22%	23%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	39%	29%	33%	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 Medicinsk Afdeling M**

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	37	45	30	3.738	
Ja	92%	91%	97%	81%	98%	61%
Nej	8%	9%	3%	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 Medicinsk Afdeling M**

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	39	45	30	3.735	
Ja	85%	91%	97%	93%	100%	78%
Nej	15%	9%	3%	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 Medicinsk Afdeling M**

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	41	60	43
Lægens råd	41%	37%	30%	37%
Kort venteliste	5%	2%	5%	8%
Tæt på bopæl/familie	10%	13%	19%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	17%	18%	14%	21%
Andet	27%	30%	33%	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
	Antal	172	200	171	8.274	
Ja	31%	33%	29%	18%	2%	44%
Nej	69%	67%	71%	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  
Medicinsk Afdeling M**

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
	Antal	174	201	168	8.334	
Ja	22%	25%	24%	15%	2%	30%
Nej	78%	75%	76%	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 Medicinsk Afdeling M**

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	177	211			
Fem stjerner (enestående)	12%	20%	21%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	58%	56%	57%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	24%	16%	16%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	4%	4%	3%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	3%	2%	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, lægperspektiver 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 Krogstrup (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	96	4	0	49
	2-3 dage	87	8	5	39
	4-8 dage	85	11	4	27
	Mere end 8 dage	85	9	5	55
Hvordan	Akut	88	7	5	132
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	12	0	33
Erfaring(5år)	1 gang	91	6	3	96
	2 gange	84	9	6	32
	3 gange	88	13	0	8
	Mere end 3 gange	87	10	3	30
Søgt information	Har søgt information	78	15	7	41
	Har ikke søgt information	91	6	3	125
Køn	Mand	91	8	1	78
	Kvinde	85	8	6	96
Bopæl	Indenamtspatienter	88	8	4	168
	Udenamtspatienter	75	25	0	4
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	86	14	0	28
	40-59 år	93	4	2	46
	60-69 år	89	5	5	19
	70-79 år	85	12	3	33
	80 år eller mere	85	6	9	47
Modersmål	Dansk	89	7	4	165
	Ikke dansk	100	0	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	7	4	67
	Erhvervsudd./håndværker	88	10	2	48
	Videregående uddannelse	89	9	2	46
	Andet	91	0	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	6	3	143
	Pårørende	73	20	7	30
Afsnit	Afsnit M2	89	7	4	74
	Afsnit M3	80	11	9	35
	Visitationsafsnit MVA	91	8	2	65
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	88	8	4	174

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84	14	2	50
	2-3 dage	79	15	5	39
	4-8 dage	71	11	18	28
	Mere end 8 dage	76	17	7	54
Hvordan	Akut	79	13	8	135
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	74	23	3	31
Erfaring(5år)	1 gang	79	13	8	95
	2 gange	88	6	6	32
	3 gange	75	13	13	8
	Mere end 3 gange	70	27	3	33
Søgt information	Har søgt information	65	28	8	40
	Har ikke søgt information	84	10	6	126
Køn	Mand	84	13	4	79
	Kvinde	74	17	9	96
Bopæl	Indenamtspatienter	78	15	7	169
	Udenamtspatienter	75	25	0	4
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	71	21	7	28
	40-59 år	73	13	13	45
	60-69 år	79	21	0	19
	70-79 år	80	17	3	35
	80 år eller mere	87	7	7	46
Modersmål	Dansk	80	14	6	166
	Ikke dansk	100	0	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	81	10	9	68
	Erhvervsudd./håndværker	72	20	8	50
	Videregående uddannelse	76	20	4	45
	Andet	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	16	6	141
	Pårørende	82	9	9	33
Afsnit	Afsnit M2	78	15	7	73
	Afsnit M3	66	23	11	35
	Visitationsafsnit MVA	85	10	4	67
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	78	15	7	175

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	90	8	2	49
	2-3 dage	84	13	3	38
	4-8 dage	79	18	4	28
	Mere end 8 dage	73	23	4	52
Hvordan	Akut	79	18	2	131
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	10	7	30
Erfaring(5år)	1 gang	80	17	3	93
	2 gange	90	10	0	31
	3 gange	86	14	0	7
	Mere end 3 gange	73	21	6	33
Søgt information	Har søgt information	72	18	10	39
	Har ikke søgt information	84	16	1	122
Køn	Mand	84	15	1	74
	Kvinde	79	17	4	96
Bopæl	Indenamtspatienter	80	16	3	164
	Udenamtspatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	68	29	4	28
	40-59 år	84	13	2	45
	60-69 år	84	16	0	19
	70-79 år	84	10	6	31
	80 år eller mere	84	16	0	44
Modersmål	Dansk	82	15	3	161
	Ikke dansk	100	0	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	75	20	5	65
	Erhvervsudd./håndværker	83	13	4	46
	Videregående uddannelse	83	17	0	46
	Andet	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	14	4	140
	Pårørende	72	28	0	29
Afsnit	Afsnit M2	84	14	1	69
	Afsnit M3	62	29	9	34
	Visitationsafsnit MVA	88	10	1	67
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	81	16	3	170

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	91	7	2	46
	2-3 dage	80	20	0	40
	4-8 dage	78	11	11	27
	Mere end 8 dage	80	16	4	55
Hvordan	Akut	82	15	3	130
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87	10	3	31
Erfaring(5år)	1 gang	89	8	3	97
	2 gange	87	13	0	30
	3 gange	75	25	0	8
	Mere end 3 gange	63	28	9	32
Søgt information	Har søgt information	78	18	5	40
	Har ikke søgt information	87	12	1	121
Køn	Mand	90	9	1	78
	Kvinde	78	17	4	92
Bopæl	Indenamtspatienter	83	14	3	164
	Udenamtspatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	90	7	3	29
	40-59 år	79	16	5	43
	60-69 år	80	10	10	20
	70-79 år	76	21	3	34
	80 år eller mere	88	12	0	43
Modersmål	Dansk	85	13	2	162
	Ikke dansk	100	0	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	15	0	62
	Erhvervsudd./håndværker	80	14	6	51
	Videregående uddannelse	80	16	4	45
	Andet	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	13	3	138
	Pårørende	78	16	6	32
Afsnit	Afsnit M2	79	14	7	73
	Afsnit M3	85	12	3	34
	Visitationsafsnit MVA	86	14	0	64
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	83	13	4	171

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	46
	2-3 dage	78	18	5	40
	4-8 dage	79	8	13	24
	Mere end 8 dage	82	14	4	56
Hvordan	Akut	82	12	5	129
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87	13	0	31
Erfaring(5år)	1 gang	87	8	5	92
	2 gange	91	6	3	32
	3 gange	75	25	0	8
	Mere end 3 gange	68	26	6	31
Søgt information	Har søgt information	81	19	0	37
	Har ikke søgt information	86	11	3	123
Køn	Mand	89	9	3	79
	Kvinde	80	14	6	90
Bopæl	Indenamtspatienter	83	12	4	163
	Udenamtspatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	89	4	7	28
	40-59 år	84	9	7	43
	60-69 år	85	10	5	20
	70-79 år	76	18	6	33
	80 år eller mere	84	16	0	45
Modersmål	Dansk	84	12	4	161
	Ikke dansk	100	0	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	13	3	64
	Erhvervsudd./håndværker	82	12	6	49
	Videregående uddannelse	81	14	5	43
	Andet	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	10	4	137
	Pårørende	75	19	6	32
Afsnit	Afsnit M2	84	12	4	73
	Afsnit M3	82	15	3	34
	Visitationsafsnit MVA	84	10	6	63
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	84	12	5	170

**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	73	20	7	45
	2-3 dage	77	18	5	39
	4-8 dage	69	12	19	26
	Mere end 8 dage	60	32	8	53
Hvordan	Akut	67	24	9	124
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	73	18	9	33
Erfaring(5år)	1 gang	67	22	11	92
	2 gange	77	20	3	30
	3 gange	86	0	14	7
	Mere end 3 gange	63	31	6	32
Søgt information	Har søgt information	66	26	8	38
	Har ikke søgt information	71	20	8	119
Køn	Mand	72	23	5	75
	Kvinde	67	22	11	91
Bopæl	Indenamtspatienter	69	23	9	160
	Udenamtspatienter	75	25	0	4
Alder	0-18 år	50	0	50	2
	19-39 år	66	28	7	29
	40-59 år	64	26	10	42
	60-69 år	76	18	6	17
	70-79 år	69	20	11	35
	80 år eller mere	76	20	5	41
Modersmål	Dansk	72	20	8	157
	Ikke dansk	50	50	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	65	25	10	63
	Erhvervsudd./håndværker	69	21	10	48
	Videregående uddannelse	77	16	7	43
	Andet	60	40	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	23	8	136
	Pårørende	69	21	10	29
Afsnit	Afsnit M2	69	21	10	71
	Afsnit M3	59	32	9	34
	Visitationsafsnit MVA	75	18	7	61
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	69	22	8	166



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	75	17	8	48
	2-3 dage	70	19	11	37
	4-8 dage	56	26	19	27
	Mere end 8 dage	74	13	13	53
Hvordan	Akut	68	20	13	128
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	7	13	30
Erfaring(5år)	1 gang	70	16	13	98
	2 gange	76	17	7	29
	3 gange	83	0	17	6
	Mere end 3 gange	63	23	13	30
Søgt information	Har søgt information	55	32	13	38
	Har ikke søgt information	75	14	11	122
Køn	Mand	79	12	8	73
	Kvinde	63	22	15	94
Bopæl	Indenamtspatienter	70	18	12	163
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	64	21	14	28
	40-59 år	69	17	14	42
	60-69 år	75	15	10	20
	70-79 år	70	15	15	33
	80 år eller mere	71	21	7	42
Modersmål	Dansk	69	19	12	160
	Ikke dansk	100	0	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	72	14	14	65
	Erhvervsudd./håndværker	78	11	11	46
	Videregående uddannelse	58	28	14	43
	Andet	64	36	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	16	12	140
	Pårørende	59	26	15	27
Afsnit	Afsnit M2	72	16	12	69
	Afsnit M3	62	24	15	34
	Visitationsafsnit MVA	71	17	12	65
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	70	18	13	168

**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	85	11	4	46
	2-3 dage	59	35	6	34
	4-8 dage	65	27	8	26
	Mere end 8 dage	55	33	12	51
Hvordan	Akut	62	30	8	122
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	72	17	10	29
Erfaring(5år)	1 gang	70	22	8	88
	2 gange	69	28	3	32
	3 gange	60	20	20	5
	Mere end 3 gange	52	38	10	29
Søgt information	Har søgt information	61	24	16	38
	Har ikke søgt information	68	25	7	113
Køn	Mand	73	18	10	73
	Kvinde	59	33	8	86
Bopæl	Indenamtspatienter	66	26	8	154
	Udenamtspatienter	67	0	33	3
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	64	21	14	28
	40-59 år	64	26	10	42
	60-69 år	75	19	6	16
	70-79 år	63	34	3	32
	80 år eller mere	64	26	10	39
Modersmål	Dansk	67	25	9	151
	Ikke dansk	75	25	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	64	30	7	61
	Erhvervsudd./håndværker	66	30	5	44
	Videregående uddannelse	67	17	17	42
	Andet	64	27	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	24	9	131
	Pårørende	56	37	7	27
Afsnit	Afsnit M2	67	26	8	66
	Afsnit M3	55	30	15	33
	Visitationsafsnit MVA	70	23	7	60
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	65	26	9	159

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	77	17	6	47
	2-3 dage	80	18	3	40
	4-8 dage	54	31	15	26
	Mere end 8 dage	75	14	11	56
Hvordan	Akut	75	16	9	132
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	71	26	3	31
Erfaring(5år)	1 gang	73	19	8	96
	2 gange	67	27	7	30
	3 gange	88	13	0	8
	Mere end 3 gange	74	13	13	31
Søgt information	Har søgt information	62	31	8	39
	Har ikke søgt information	77	15	7	124
Køn	Mand	76	19	5	78
	Kvinde	72	18	10	94
Bopæl	Indenamtspatienter	73	19	8	166
	Udenamtspatienter	75	25	0	4
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	74	11	15	27
	40-59 år	69	22	9	45
	60-69 år	85	10	5	20
	70-79 år	64	30	6	33
	80 år eller mere	80	13	7	46
Modersmål	Dansk	75	16	9	164
	Ikke dansk	25	75	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	78	15	6	65
	Erhvervsudd./håndværker	72	16	12	50
	Videregående uddannelse	75	20	5	44
	Andet	45	45	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	19	6	140
	Pårørende	69	16	16	32
Afsnit	Afsnit M2	77	18	5	73
	Afsnit M3	66	17	17	35
	Visitationsafsnit MVA	74	20	6	65
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	73	18	8	173

<b>Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	96	2	2	46
	2-3 dage	74	11	16	38
	4-8 dage	82	4	14	28
	Mere end 8 dage	81	11	8	53
Hvordan	Akut	80	8	12	130
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100	0	0	28
Erfaring(5år)	1 gang	90	3	7	98
	2 gange	76	10	14	29
	3 gange	75	25	0	4
	Mere end 3 gange	73	13	13	30
Søgt information	Har søgt information	79	9	12	34
	Har ikke søgt information	86	7	7	125
Køn	Mand	86	4	9	74
	Kvinde	82	10	9	93
Bopæl	Indenamtspatienter	84	7	9	162
	Udenamtspatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	89	7	4	28
	40-59 år	78	8	15	40
	60-69 år	89	0	11	18
	70-79 år	85	6	9	33
	80 år eller mere	83	11	7	46
Modersmål	Dansk	83	7	9	161
	Ikke dansk	100	0	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	12	9	68
	Erhvervsudd./håndværker	82	7	11	44
	Videregående uddannelse	90	2	7	42
	Andet	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	4	9	137
	Pårørende	70	20	10	30
Afsnit	Afsnit M2	87	6	7	69
	Afsnit M3	82	12	6	33
	Visitationsafsnit MVA	80	6	14	66
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	83	7	10	168

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	78	13	9	46
	2-3 dage	72	15	13	39
	4-8 dage	79	7	14	28
	Mere end 8 dage	79	15	6	53
Hvordan	Akut	76	17	7	127
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	3	16	31
Erfaring(5år)	1 gang	79	10	10	97
	2 gange	65	26	10	31
	3 gange	67	17	17	6
	Mere end 3 gange	86	7	7	29
Søgt information	Har søgt information	66	23	11	35
	Har ikke søgt information	81	11	7	124
Køn	Mand	76	14	9	76
	Kvinde	78	13	9	91
Bopæl	Indenamtspatienter	78	13	9	162
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	62	27	12	26
	40-59 år	72	19	9	43
	60-69 år	83	6	11	18
	70-79 år	71	15	15	34
	80 år eller mere	91	4	4	45
Modersmål	Dansk	78	13	9	160
	Ikke dansk	100	0	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	8	8	66
	Erhvervsudd./håndværker	70	17	13	47
	Videregående uddannelse	66	24	10	41
	Andet	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	13	10	135
	Pårørende	75	16	9	32
Afsnit	Afsnit M2	75	14	11	72
	Afsnit M3	82	12	6	33
	Visitationsafsnit MVA	76	14	10	63
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	77	14	10	168

<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	56	26	18	34
	2-3 dage	70	5	25	20
	4-8 dage	78	13	9	23
	Mere end 8 dage	69	18	13	39
Hvordan	Akut	65	18	17	93
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	11	6	18
Erfaring(5år)	1 gang	69	12	19	67
	2 gange	72	17	11	18
	3 gange	100	0	0	3
	Mere end 3 gange	63	26	11	27
Søgt information	Har søgt information	68	16	16	25
	Har ikke søgt information	69	18	13	89
Køn	Mand	76	12	12	50
	Kvinde	62	20	17	69
Bopæl	Indenamtspatienter	67	17	16	116
	Udenamtspatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	50	0	50	2
	19-39 år	37	32	32	19
	40-59 år	71	8	21	24
	60-69 år	75	19	6	16
	70-79 år	76	16	8	25
	80 år eller mere	74	15	12	34
Modersmål	Dansk	68	16	16	114
	Ikke dansk	67	33	0	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	66	19	15	47
	Erhvervsudd./håndværker	74	10	16	31
	Videregående uddannelse	70	17	13	30
	Andet	60	30	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	17	16	100
	Pårørende	74	16	11	19
Afsnit	Afsnit M2	76	14	10	50
	Afsnit M3	69	19	12	26
	Visitationsafsnit MVA	57	18	25	44
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	68	17	16	120

**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	100	0	12
	2-3 dage	100	0	9
	4-8 dage	67	33	3
	Mere end 8 dage	100	0	6
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	97	3	30
Erfaring(5år)	1 gang	100	0	8
	2 gange	100	0	11
	3 gange	100	0	3
	Mere end 3 gange	100	0	7
Søgt information	Har søgt information	100	0	12
	Har ikke søgt information	94	6	18
Køn	Mand	100	0	19
	Kvinde	91	9	11
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	28
	Udenamtspatienter	100	0	2
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	100	0	5
	40-59 år	100	0	12
	60-69 år	100	0	4
	70-79 år	88	13	8
	80 år eller mere	100	0	1
Modersmål	Dansk	96	4	28
	Ikke dansk	100	0	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	10
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	9
	Videregående uddannelse	100	0	7
	Andet	100	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	97	3	29
	Pårørende	100	0	1
Afsnit	Afsnit M2	95	5	22
	Afsnit M3	100	0	5
	Visitationsafsnit MVA	100	0	3
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	97	3	30

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	11
	2-3 dage	100	0	9
	4-8 dage	75	25	4
	Mere end 8 dage	100	0	6
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	97	3	30
Erfaring(5år)	1 gang	100	0	9
	2 gange	91	9	11
	3 gange	100	0	3
	Mere end 3 gange	100	0	6
Søgt information	Har søgt information	91	9	11
	Har ikke søgt information	100	0	19
Køn	Mand	100	0	19
	Kvinde	91	9	11
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	28
	Udenamtspatienter	100	0	2
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	100	0	6
	40-59 år	100	0	12
	60-69 år	100	0	4
	70-79 år	100	0	7
	80 år eller mere	0	100	1
Modersmål	Dansk	96	4	27
	Ikke dansk	100	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	9
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	9
	Videregående uddannelse	100	0	8
	Andet	67	33	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	28
	Pårørende	100	0	2
Afsnit	Afsnit M2	96	4	24
	Afsnit M3	100	0	5
	Visitationsafsnit MVA	100	0	1
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	97	3	30



<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	10	90	49
	2-3 dage	16	84	38
	4-8 dage	45	55	29
	Mere end 8 dage	50	50	52
Hvordan	Akut	30	70	131
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	29	71	31
Erfaring(5år)	1 gang	33	67	96
	2 gange	19	81	31
	3 gange	14	86	7
	Mere end 3 gange	32	68	31
Søgt information	Har søgt information	32	68	37
	Har ikke søgt information	27	73	125
Køn	Mand	28	72	74
	Kvinde	29	71	96
Bopæl	Indenamtspatienter	30	70	166
	Udenamtspatienter	0	100	3
Alder	0-18 år	50	50	2
	19-39 år	30	70	27
	40-59 år	16	84	44
	60-69 år	25	75	20
	70-79 år	36	64	33
	80 år eller mere	38	62	45
Modersmål	Dansk	29	71	163
	Ikke dansk	25	75	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	34	66	67
	Erhvervsudd./håndværker	26	74	46
	Videregående uddannelse	23	77	44
	Andet	27	73	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	29	71	143
	Pårørende	33	67	27
Afsnit	Afsnit M2	33	67	73
	Afsnit M3	52	48	33
	Visitationsafsnit MVA	14	86	65
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	29	71	171

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	6	94	49
	2-3 dage	21	79	39
	4-8 dage	26	74	27
	Mere end 8 dage	43	57	51
Hvordan	Akut	25	75	127
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	22	78	32
Erfaring(5år)	1 gang	25	75	96
	2 gange	19	81	31
	3 gange	38	63	8
	Mere end 3 gange	25	75	28
Søgt information	Har søgt information	19	81	37
	Har ikke søgt information	24	76	122
Køn	Mand	24	76	75
	Kvinde	24	76	92
Bopæl	Indenamtspatienter	24	76	162
	Udenamtspatienter	0	100	3
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	15	85	27
	40-59 år	13	87	45
	60-69 år	17	83	18
	70-79 år	30	70	33
	80 år eller mere	37	63	43
Modersmål	Dansk	24	76	161
	Ikke dansk	25	75	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	31	69	64
	Erhvervsudd./håndværker	26	74	50
	Videregående uddannelse	14	86	42
	Andet	11	89	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	22	78	140
	Pårørende	37	63	27
Afsnit	Afsnit M2	29	71	73
	Afsnit M3	29	71	31
	Visitationsafsnit MVA	17	83	64
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	24	76	168

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	82	18	50
	2-3 dage	77	23	39
	4-8 dage	73	27	30
	Mere end 8 dage	79	21	52
Hvordan	Akut	78	22	133
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	73	27	33
Erfaring(5år)	1 gang	74	26	96
	2 gange	84	16	31
	3 gange	75	25	8
	Mere end 3 gange	84	16	32
Søgt information	Har søgt information	68	32	41
	Har ikke søgt information	82	18	124
Køn	Mand	83	17	78
	Kvinde	74	26	97
Bopæl	Indenamtspatienter	78	22	169
	Udenamtspatienter	100	0	4
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	66	34	29
	40-59 år	77	23	44
	60-69 år	95	5	19
	70-79 år	71	29	34
	80 år eller mere	85	15	47
Modersmål	Dansk	79	21	166
	Ikke dansk	100	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	21	66
	Erhvervsudd./håndværker	76	24	50
	Videregående uddannelse	76	24	46
	Andet	91	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	20	142
	Pårørende	69	31	32
Afsnit	Afsnit M2	79	21	73
	Afsnit M3	71	29	35
	Visitationsafsnit MVA	81	19	67
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	78	22	175



## **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.





**Kommentarer til**

**Afsnit M2**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*Havde kontakt med nogle læger og noget plejepersonale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Meget godt modtaget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Mine børn fortalte om mine små særheder, men det skærpede ikke jeres opmærksomhed.  
Ingen sengehest - tabletter i stolen, på gulvet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut



*Fik ikke udleveret informationer om afdeling M2, så de første dage måtte jeg famle mig frem.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*For lang ventetid...*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Jeg undrer mig over, at afdelingssygeplejersken aldrig kom og hilste på.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Sad 2 timer på en stol.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut












*UG+.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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

-  *Jeg får fortsat jerntabletter to gange i døgnet. Skal jeg have hjertemagnyl?*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik og får god information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg synes man stoppede med den flydende penicillin for tidligt. Jeg blev dårlig igen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg skulle have foretaget en koloskopi. Jeg mødte fastende dagen før. Alligevel blev undersøgelsen udsat 2 dage, og til sidst helt aflyst, efter at jeg havde fastet 68 timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Tog for lang tid inden de relevante undersøgelser fandt sted.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Bliver stabiliseret. Andet er der ikke at gøre ved min sygdom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Et enkelt minus: akut blodprop - ville sende mig hjem dagen efter indlæggelsen til et tomt hus med trappe. Kunne ej gå. Men jeg fik lov at blive (det manglede da også bare).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Blev ikke behandlet for alle problemer - nogle gange for tidlig udskrivelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Først på Marselisborg Hospital fandt man ud af sygdommens art.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

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



*De viste mig god interesse - og god forklaring om sygdommen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Jeg syntes lægerne tog sig god tid til at lytte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Ja, det gjorde de altid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Ja, en sød ung dame sad hos mig, da jeg brød totalt sammen efter at have taget for mange piller. Første gang én har lyttet til det jeg havde på hjerte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Nogle gjorde, andre var lidt hovski snovski (snobbede). Specielt en læge ved navn NN.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Personalet havde meget lidt til én.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 12

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



*En god ånd, trods travlhed godt tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*De var alle meget støttende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)




*Fantastisk personale på M2, tusind tak for god behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut

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

 *Synes godt om plejen - ja - en fin pleje.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Trods at min mor tydeligvis havde væskemangel (og at hun ikke selv kunne ringe), havde hun aldrig vand, når jeg kom (hver dag).*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Måtte flere gange bede om at få min seng redt (det var altid om eftermiddagen, da personalet var meget optaget om formiddagen).*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Delvist selvhjulpen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Jeg var selv i stand til at bade, vaske og soignere mig.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Personalet var længe om at komme, når man ringede, helt op til 10 minutter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Vi havde en praktikant i to dage - sengen blev ikke redt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant








Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Ja, alle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Undersøgelser og behandlinger skred godt frem - så (ja) alt OK.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Det virkede på mig som om jeg ikke havde nogen betydning og bare kunne afvises.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ja - selvfølgelig kunne der være lidt ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Godt tilrettelagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Er træt af én som ville ligge noget ind i mit håndled, hun stak 6 gange, hver gang forkert. Var mega blå, hævet og øm i 3 uger efter, og selv i dag har jeg smerter i hånden, hvis jeg bruger min hånd meget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Ingen havde viden om, hvad der skulle foregå under indlæggelsen - kun mig selv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Natlæge skulle lægge nål i venen for at få blod. Kunne ikke ramme rigtigt. Det var meget ubehageligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Igen for mange forskelligt lydende informationer: du bliver helt rask - du bliver aldrig helt rask. Jeg savnede en med NN's ekspertise.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



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



*Fik besked mens dagene gik om sygdommen - og hvordan det skulle tackles.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Jeg savnede orientering om, hvornår jeg kunne forvente at komme til.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Kunne godt være lidt bedre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Jeg fik de informationer, jeg havde brug for.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Hver læge sagde noget forskelligt minus NN, han er meget kompetent og god til at forklare og svare.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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



*Alle de ansatte vidste besked om sygdommen - så jeg er tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Talte kun med én læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Ingen vidste noget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Der kunne godt være forskellige meninger, men i bund og grund kom de til samme resultat.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut




*Overhovedet ikke.*

Respondentens svar: Nej


Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

**Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)**

 *Bortset fra at jeg foretrækker eneværelse hele tiden.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Udmærket - intet at klage på.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Hårde madrasser. Fik ondt i ryggen.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst

 *Frygtelig grim vægfarve.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Udpræget manglende rengøring.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Havde gerne ønsket et toilet på stuen.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Stuerne er gode, men af badeværelserne er der nogle der er for små.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Der var koldt ved vinduet.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *UG.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Men der er for mange på en stue.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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



*Overført til aflastning på plejehjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*Fik lov til at forstå denne sygdom - og blev fortrolig med sygdommen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut



*Jeg var meget træt og ikke klar, da jeg blev sendt hjem.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*Overskred tiden med en halv ifølge aftale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Ja, men jeg venter på, at jeg skal ud på gighthjemmet til genoptræning af ryg og hofte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Efter lidt tovtrækkeri frem og tilbage så gjorde jeg, men det holdt hårdt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut



*For tidlig udskrivelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut



*Det var ikke en normalindlæggelse, men 2 døgn indlæggelse i forbindelse med afprøvning af ny insulin.*

Respondentens svar: Ja










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

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

-  *Både hvad angår medicin og hvordan kost og hvad der er godt for mig, grønt - motion.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Svar sendt pr. brev.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg måtte selv tage initiativ til, hvad der derefter skulle ske.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Teammøde med læge og sygeplejepersonale og min familie inden udskrivelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Følte det havde været mere relevant, hvis det var onkologisk afdeling, jeg havde ligget på.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik medicin med hjem til jeg kunne komme på apoteket og et medicinkort, hvor alt var indført.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik ny medicin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Min egen læge gav mig information, som I burde have givet mig. For eksempel at marevan og pamol ikke er godt sammen, og det fik jeg hos jer i store mængder (pamol).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut




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

-  *Jeg deltog i et forskningsprojekt og fik den bedste behandling og opmærksomhed - især af NN. Det var til UG!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *En stor tak  
5 stjerner betyder  
'Enestående'  
Tak for det smukke indtryk af afsnit M2.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Kun ros til Afsnit M2.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg var indlagt i forbindelse med et diabetes-forsøg, og jeg synes det var rart at være der. Da jeg ikke var indlagt pga. decideret sygdom er det svært for mig at vurdere indlæggelse på 'normal' vis.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Min far var under hele indlæggelsen konfus og hallucinerende. Personalet var meget forstående og langmodige med hans til tider meget støjende adfærd.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Jeg giver det 5 stjerner, da jeg helt fra den første dag blev godt modtaget - og synes alle personalegrupper arbejder godt sammen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg er en gammel dame og ved ikke altid, hvad der er godt for mig, er slem til at falde ud af sengen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg var tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg var meget tilfreds med alle på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut






 *Afsnit M2 var OK. Men at lade en patient sulte og tørste i 68 timer er lige i overkanten, når så det hele blev aflyst.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

 *Det er blevet en for stor afdeling med alle de patienter, og personalet farer 'forvildet' rundt. Som patient ved man ikke, hvem man 'tilhører'.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Jeg synes det er svært at få en fast læge, og det er et problem for mig.  
For MEGET ventetid.*

*Det er rart, når man kommer, at personalet husker én, man føler sig måske lidt hjemme.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

 *Følte stor tilfredshed med hele forløbet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

 *Delvis selvhjulpen og fik den hjælp, jeg havde behov for.  
Jeg observerede god pleje og omsorg til mine medpatienter. Meget venlig tone på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

 *Jeg er dårligt gående og lånte en rollator, har selv en herhjemme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

 *Havde det godt de par gange, jeg var der.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *Som pårørende - altid velkommen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

 *Alt fungerede fint fra start til slut.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Min mor og jeg syntes, at det var rengjort godt.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Fordi det er mit indtryk af afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*OK.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst



*For en fin behandling og en god orientering.*

*For forløbet på afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Plejen af min far virkede godt.*

*Men to gange var familien indkaldt til møde. Vi kom langvejs fra begge gange - men læger osv. kom ikke til aftalt tid.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Følte ikke de koordinerede godt nok med de andre afdelinger. Manglede oplysninger i journalen og andre relevante papirer.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Man kan godt mærke M2 er blevet en stor afdeling. Den er ikke så hyggelig som før. Personalet har for meget at se til.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Fordi jeg var godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Fordi, ja hvorfor egentlig?*

*Jeg kan ikke klage over noget, synes jeg fik en mega god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Fordi jeg var godt tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Jeg syne ikke at der er noget at klage over.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut





*Jeg var forsøgsperson, og jeg synes, at hele indlæggelsen var en oplevelse med henblik på patientpleje.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

**Kommentarer til**

**Afsnit M3**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*De vidste ikke jeg kom!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Overmåde fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut



*For mange patienter bag forhæng.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Personalet virker kompetente og giver sig god tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Som pårørende synes jeg, mor lå for længe, inden nogen tog vare på hende, måske var det fordi, jeg var der.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut



*Dårlig tidsmæssig planlægning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Effektiv undersøgelsesprocedure - venlig atmosfære.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Altid søde og rare på medicinsk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Ventede længe på seng.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut



*Jeg er altid blevet modtaget venligt og smilende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 10

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



*Der forklares grundigt, hvad man gør og hvorfor.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Lang ventetid på at få sat ny 'nål' i hånden (til intravenøs medicin) - skulle selv bede om undersøgelse af urin.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Der er for mange forskellige læger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Spørgsmål: 11

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



*Forskelligt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*De gav sig tid og var tilpas uformelle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 12

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



*Nogle er langt bedre end andre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 14

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



*Hovsa, så må vi se.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Ventetid for undersøgelse på Skejby.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Jeg er glad for afdelingen og føler mig godt tilpas der.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*De gange, jeg har været indlagt, har jeg altid fået en god behandling, og alle ved lige, hvad der skal gøres.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

Spørgsmål: 15

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



*Fik ikke altid resultatet af undersøgelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Så afgjort.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

**Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)**



*Bad/toilet var meget urene og lugtede frygteligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*For megen støj om natten fra andre patienter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Patientstue OK, bade- og toiletforhold dårlige, opholdsstuen er ikke hyggelig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Rengøring på toilet og bad ikke tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Lille toilet/bad. Dårlige sengeborde.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut



*Rengøringen er mangelfuld.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

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



*For længe!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Henvist til psykiatrisk, hvilket var OK.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Ja, overført til genoptræning på Odder Sygehus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Jeg vil helst være hjemme, men retter mig efter lægerne.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 19

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



*Jeg føler, at de giver besked så langt de har kunnet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



*Hvordan skulle jeg vide det?*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*Vi føler ikke, at egen læge har været involveret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut




*Min læge beklager sig ofte over ikke at få informationer nok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



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

 *Jeg 'spildte' 2 dage synes jeg, og fik egentlig først det jeg havde behov for ved overflytning til dagshospitalet. Jeg synes generelt det virker ret ineffektivt, og man fortæller den samme historie om og om igen!*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Fordi alt var OK.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Imødekommende personale - hjælpsomme, god stemning på afdelingen generelt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Blev vartet op hele tiden. Helt i top.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *På grund af den behandling jeg fik på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Der var ingen struktur. Patienten skulle selv søge oplysninger. Ikke effektive.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Var overrasket over, at folk var så venlige og smilende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg savnede enestuer, men det er et ældre hus.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Efter et samlet indtryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Søde sygeplejersker, men vidste ikke ret meget.  
Dårlige bade-/toiletforhold.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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



*Fordi jeg var godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*'Lige om lidt' kan være om 5 timer! I bedste fald om 2 timer. Stor ros til NN, MI.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Har fået en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Jeg er tryk ved afdelingen.*

*Jeg har prøvet at følge med i diabetes i de cirka 20 år, jeg har haft sygdommen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Fordi der er for mange læger til stuegang, der roder rundt i papirerne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Min oplevelse af kontakten til diverse læger var mildt sagt blandet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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



*Jeg følte mig meget tilpas. Meget søde, venlige plejere. Gode læger og så videre.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*En god idé til afdelingen: Når det nu er sådan, at der er mange ældre patienter, skulle man nok kontrollere hygiejnen på toiletter og bad noget tiere (bl.a. fjerne tis-bleer).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Personale - sengen - gode besøgstider.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Blev overset, havde ikke store krav.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Fordi jeg altid er blevet behandlet virkelig godt, men personalet har for travlt. Styrter fra den ene til den anden, men gør det altid med et smil.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut




**Kommentarer til**  
**Visitationsafsnit MVA**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

 *På trods af den meget højtalende sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Sygeplejersken var venlig, god at snakke med.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Livreddende behandling.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Ja, jeg var noget forvirret over pludselig at skulle indlægges, og de var rigtig søde.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Var jeg indlagt var der tvivl om hos mig selv.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Uoplyst

 *Jeg var bevidstløs pga. alkoholindtagelse.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *Hurtig og effektiv udpumpning pga. whisky og al min dyre bagage blev reddet. Mine briller var dog væk 1 døgn.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Ja, de var venlige alle sammen.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Jeg blev modtaget med det samme og med megen omsorg.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Personalet var god til at have empati.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Det var lidt hektisk, da der blev taget en masse forskellige prøver og derudover temperatur, blodtryk osv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Der gik lang tid fra ankomst til lægeundersøgelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Var ikke ved mine fulde fem.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



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



*De var flinke overfor mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Tror aldrig jeg blev helt klog på, hvad det var.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Kunne godt have scannet mig for en sikkerheds skyld.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Uoplyst



*Der var ikke noget at klage over. Jeg har haft det så godt som aldrig før.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Fik rodet besked.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut




*Ja, de inddrog mig i behandlingen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut


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

 *Han brugte lang tid, og det føltes som om, at han undersøgte alle muligheder, da de ikke vidste, hvad jeg fejlede - meget godt!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut

 *De var meget lyttende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut

 *Da jeg foreslog at tage toget hjem til Silkeborg, afslog de det, da jeg stadig var døddrukken.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

 *Under mine 10 sekunders bevidsthed fik jeg bekræftet det allervigtigste, at min mor vidste, jeg var i live og vel.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

 *Lægerne de var venlige, når jeg spurgte angående hvordan, mine lunger havde det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *De lyttede til mig, hvilket er (var) dejligt, da jeg tit syntes, at det kan skorte på dette.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

 *Reservelægen fra skadestuen var grundig + lyttede. Neurologen, der undersøgte mig, viste ringe empati - virkede som om hun bare skulle hjem fra arbejde. Hun havde dårlig patientkontakt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

 *Lægerne havde respekt for, at jeg kendte min sygdom og nødvendige behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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



*De var perfekte, især aften-/nat-holdet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Men ved udredning af sygehistorie er det ikke privat nok!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*De støttede mig meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Livreddende støtte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Venlig og effektiv opmærksomhed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*De var venlige alle sammen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Alle virkede meget forstående, idet jeg var meget nervøs og bange.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



*Jeg havde mest brug for fred og ro.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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



*Ja, de gjorde, hvad de kunne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Kun 2 personer, hvilket var rart.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*De havde ikke tid til noget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Var fuldstændig selvhjulpen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Når jeg ringede, kom de altid med det samme, altid søde og smilende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Jeg skulle selv skifte mit eget tøj til hospitalstøj, hvilket jeg ikke var i stand til.*

*Pårørende var nødt til at hjælpe.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut




*Både observation, omsorg og tilbud om mere personlig hjælp.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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

 *Men ventetiderne på prøverne var meget lang... Frustrerende ikke at vide, hvad der er i vejen med én.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Ja, det var tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *MR scanner ude af drift, hvilket gav 1/2 døgn længere ophold end nødvendigt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Udover at jeg lå på en gang, da jeg skulle til scanning.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Der gik lang tid før svar på prøver.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Uoplyst

 *Fik mine tal og blev kyndigt rådgivet.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Meget fin.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Mange søgte virkelig at komme til bunds i, hvad det kunne være, der var sket, så der blev fulgt op med diverse undersøgelser, hvilket gav megen tryghed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg blev sendt videre til neurologisk afdeling, hvor jeg fik det svar, at jeg ikke kunne hjælpes, og det svar kendte jeg fra tidligere undersøgelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Uoplyst

 *Måske det kunne have været mindre hektisk ved indlæggelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut




*Personalet havde ikke tid, for meget at lave, fik ikke noget at spise 1 dag.*

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut


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

 *Jeg fik aldrig helt klarlagt, hvad det var jeg fejlede, men jeg blev rask, så det gik jo!*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Det var de gode til.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg fik at vide, at problemet muligvis skyldtes ryggen, men ingen henvisning til en fysioterapeut eller anden behandling.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Min mor gjorde.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *Ja, jeg ved at jeg har rygerlunger, og hvad jeg får af medicin og hvad deraf følger.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Det var svært, da man ikke vidste, hvad det var.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg er fuldt informeret allerede.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg faldt og slog hovedet på klinkegulvet, fik hjernerystelse og hul i hovedet.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 16

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



*Jeg var ikke mig selv de første 6 dage.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Alle virkede godt informerede om mit 'tilfælde'.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut













*Jeg havde hovedpine og bad om smertestillende, fik dem først da min kone kom og bad om dem 2 timer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



**Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)**

-  *Kunne ikke sove på grund af de andre patienter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Flere personer på stuen er ikke tilfredsstillende for én med psykiatrisk diagnose.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Patientstuen var lille til 3-4 personer. Far er ret døv, så det var måske lidt hårdt for de andre, når vi talte med far.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Kun indlagt én dag. Herefter overført til daghospitalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Der mangler virkelig et TV.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Var kun i sengen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Rent og ryddeligt.  
Behageligt stille...*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *En dør med stor rude i ind til næste stue bevirkede, at min stue næsten var fuldt oplyst, når personalet tilså patienter her, hvilket skete hyppigt. Et gardin ville gøre underværker.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Der var ikke bad og toilet på stuen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Der er dejligt lyst og luftigt med god plads i badeværelse og toilet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut




*Vi var mange på en lille stue, lå meget tæt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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

 *Jeg bad på mine grædende knæ om at komme hjem, for det var bare for trist at være på sygehuset.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg ville hjem før tiden. Havde en til at kigge efter mig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg lå ret godt - men så kom min mor og hentede mig.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *God tid!*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Ja, helt bestemt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg blev i god tid forberedt på en eventuel overflytning til anden afdeling, men det blev ikke aktuelt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg sagde selv, jeg ville hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *Blev sendt hjem dagen efter. Måtte have natlæge, blev indlagt igen.*

Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg blev flyttet til anden afdeling.*

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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

 *Jeg skulle henvende mig til egen læge, og hun vidste ikke noget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg blev godt informeret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Manglede de gode råd. Smerterne var jo ikke helt væk.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Personligt tilknyttet sygeplejerske. Meget grundig og informativ.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg skulle passe på mig selv.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                        Hvordan: Akut

 *Ja også mht. forhold (svamp etc. og livsstil) udover udpumpningen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Ja, at jeg altid kunne ringe eller komme, hvis jeg fik eftervirkninger, blandt andet efter lumbalpunktur, og at jeg skulle kontakte egen læge.*

Respondentens svar: Ja










Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Der blev bare sagt, at jeg var rask nok til at komme hjem.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Det ville have været betryggende at få at vide, hvorvidt jeg skulle henvende mig til egen læge efter udskrivelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Ja, det var tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Hvis det var min egen læge, som skulle henvise til en fysioterapeut, så nej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Far blev henvist til Geriatrisk team, hjemmeplejen blev kontaktet, og kort efter var der møde om tryghedsbesøg og visitationsmøde om bolig. FLOT! - Lægen fik også besked.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Sygdommen var whisky, og medicinen er selvdisciplin.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Har fået brev af jer, men min læge fik ikke noget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Nej, jeg skulle efterfølgende CT-scannes. Lægen sagde, at det var afdelingen, der skulle sørge for en henvisning. Afdelingen omvendt. Der skete ikke noget, før jeg ringede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var åbenbart ikke en klar aftale om, hvem der skulle give mig det endelige resultat af prøverne, så det fik jeg først, da jeg senere kontaktede egen læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Absolut ingen kommentarer fra egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut


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

 *Sygeplejersker og lægen på aftenvagten var supergode og meget menneskelige. Meget god forplejning og forståelse.*

*En hyggeligere atmosfære ville være godt, altså udsmykning af vægge - planter osv, men det er vel generelt på alle afdelinger. Sygehuse er bare deprimerende, lugter og er triste.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *- En positiv, seriøs atmosfære.  
- Kunne ønske mere neddæmpet tale fra personalet.  
- Måtte sende bud til patienthotellet - MADEN VAR USPISSELIG! GØR NOGET VED DET! Var indlagt på en anden afdeling i 1989 med rigtig god mad... Det er jo så vigtigt, når man er syg.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Der var nogle gange, at forskellige var uvisse om, hvad jeg nu skulle og i hvilken rækkefølge.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *De var meget flinke overfor mig, især NN, hun var enestående og et godt menneske at snakke med og meget forstående og positiv. Sådanne mennesker skal man have på en afdeling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Bortset fra ekstra ventetid på at MR-scanner fungerede perfekt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *For personalet og omsorgen, dog er ventetiden for lang.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Plejepersonalet var enestående. Lægernes samt personalets reaktion vedrørende fortsat alkoholforbrug var så negativ, at man måtte lide uder det uden at føle, at man fik den støtte, man havde behov for.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Manglede lige en god afrunding og en opfølgning på det hele.*

*Ellers var det perfekt og kun positivt (selvom det ikke er fedt at være indlagt, ville bare hjem).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Særdeles god behandling under hele indlæggelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*De gav mig den omsorg de kunne ved 2 selvmordsforsøg og satte vagt på mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Ved modtagelse på skadestue ankom jeg med meget hjerteforstyrrelse og svimmelhed. Ved henvendelse til personalet, handlede de med en hurtighed og dygtighed, så der kun gik 15-30 sekunder til jeg var sengeliggende og var under opsyn.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Det fungerede godt, fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Var der kun 1 dag.*

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



*Altid velforberedte og informative.  
Der manglede aldrig et venligt smil.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Det er bare perfekt, man bliver altid modtaget med et smil og et: hej, velkommen igen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut













*For I er flinke mod mig.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut




*Synes hun fik en god og venlig behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

-  *Personalet er virkelig søde, men det kan godt blive kedeligt at være 'bundet' til sengen uden mulighed for at se fjernsyn.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Måtte selv forlade sygeplejestudium andetsteds pga. kvindelige elever, der fandt mig skræmmende (har hestehale, black metal tøj + kampstøvler). I sammenligning med dem, var jeres folk afslappede og effektive.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fordi det bare fungerede.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Stor tilfredshed.*  
  
*Manglende konklusion vedrørende sygdommen og eventuel fortsat behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Generelt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *God, omsorgsfuld og grundig behandling.  
Venligt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg altid har fået en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Hver gang man spurgte om noget, havde de ikke tid. Spurgte man om, hvornår lægen kom, vidste de det ikke.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Savnede oplysning om jeg skulle overnatte i afdelingen eller overflyttes eller udskrives,  
  
Min information fik jeg af medpatienter, der havde været i afdelingen tidligere, travlhed var muligvis årsagen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Bør give ens læge mere besked om ens sygdom.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut





 *Jeg var indlagt første gang i 1996. Da var min opfattelse dårlig. Lang, lang ventetid - jeg lå og frøs, var meget dårlig. Lå meget længe alene. Anden gang 2003 var en helt anderledes god oplevelse. Jeg ved ikke om det var fordi jeg blev hasteindlagt, at der var mere obs på mig.*


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

 *Fordi alt var tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Den aktuelle modtagelse kunne være endnu bedre.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Det var tilfredsstillende, men for mange forskellige læger. Meget ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *Min moster er godt tilfreds med den behandling, hun får på sygehuset, men da hun er dement er det ikke relevant at stille spørgsmål til plejen hun modtog.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

 *God modtagelse.  
Personalet svigtede.  
Sendt for tidligt hjem.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Fuld tilfredshed.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Trak én stjerne fra, det er ikke afdelingens skyld, men en noget urolig 'russer'!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg fik en hurtig og kærlig behandling hele vejen igennem, samt letforståelige forklaringer på min sygdom.*

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

 *For kort tid til en rimelig bedømmelse af sidste indlæggelse, men overordnet et godt indtryk, der sikkert er påvirket af en positiv oplevelse ved nylig tidligere 2-dages indlæggelse.*

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



*Jeg er altid blevet behandlet godt.*

*Der har været 1 tilfælde med en læge, der ikke var så godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Venlig forstående, velorganiseret, hurtige svar på undersøgelser, yderst professionel behandling både ved indlæggelse og udskrivelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Kort indlæggelse, hvor kontinuerligt plejepersonale ikke er af så stor betydning, som hvis det skulle være længerevarende.*

*Kommunikationen dårlig ved overlapning af personalet. Skulle fortælle forfra og minde om undersøgelser, der skulle tages.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

