

**Indlæggelse på**  
**Hjertemedicinsk Afdeling B**  
**Skejby 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. 8644 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

april 2004

Bestillingsnr. 386

# 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 november 2003 blandt indlagte patienter på:

Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby 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 oplysnin-ger 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

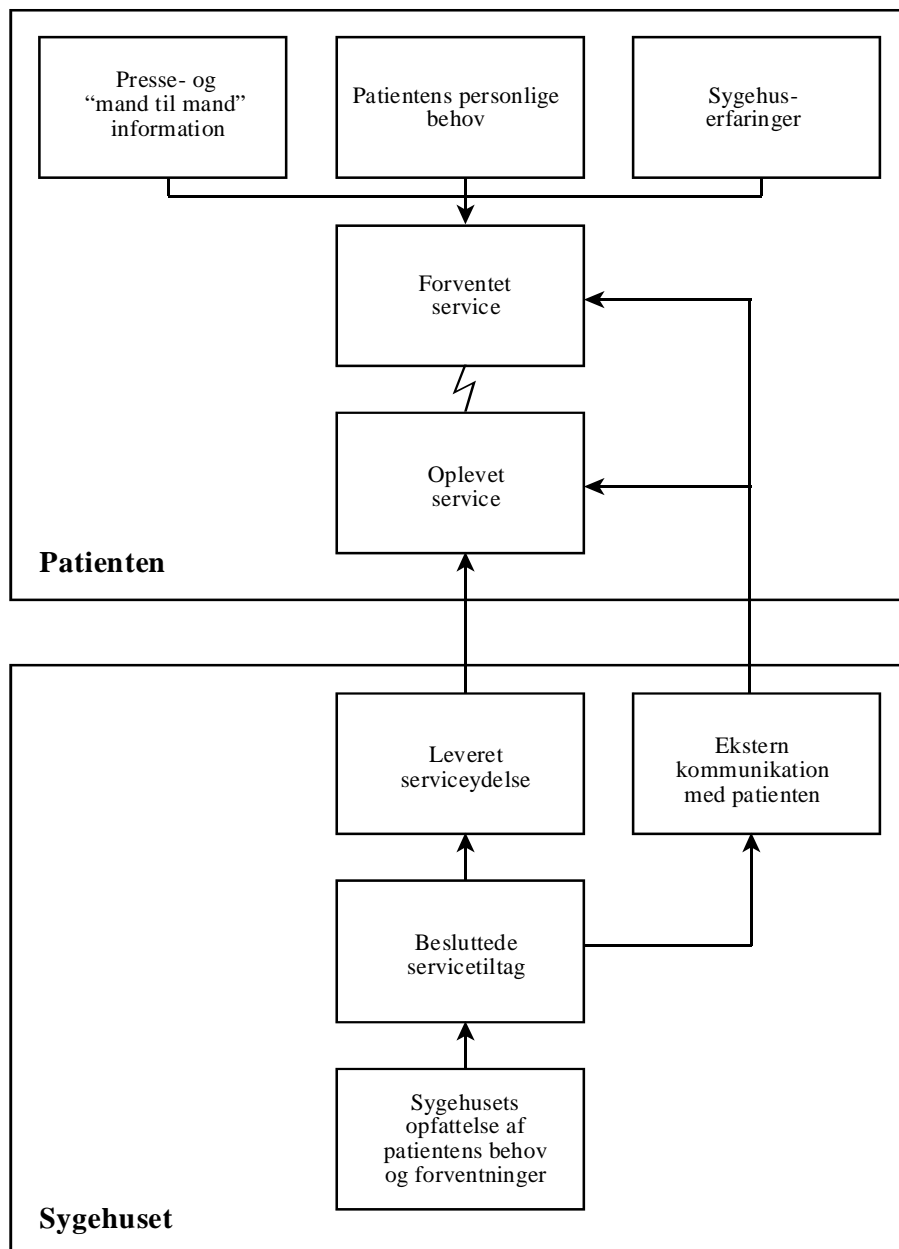
Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

## 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 procedurene ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formålet at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.



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



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

# Metode

## Metode

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

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

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

## Undersøgelsens spørgsmål

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

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

## Der spørges til traditionelle problemområder

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

## Både kvantitativ og kvalitativ

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

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

**Lakmusprøven**

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



**TABEL 1. Statistiske oplysninger 01.06.02 - 31.09.03**  
**Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus**

Afdelingens speciale	Kardiologi
Antal indlagte	7.830
Heraf akut indlagte	3.205
Heraf planlagte	4.625
Gennemsnitligt antal sengedage	2,5
Belægningsprocent	83,5
Antal senge	73
Enestuer	15
Tomandsstuer	27
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	12.334
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	48
Plejepersonalestillinger	176
Lægeseekretærstillinger	35
Samlet budgetramme	259,0 + tillægsbevillinger

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*

# 1. Om afdelingen

## Afdelingens speciale

Hjertemedicinsk Afdeling B er en universitetsafdeling, som varetager undersøgelse, behandling, pleje og rehabilitering samt forskning på internationalt niveau inden for det hjertemedicinske område hos såvel voksne som børn.

Afdelingen undersøger årligt ca. 20.000 voksne patienter, hvoraf ca. 7.800 undersøges under indlæggelse i de 73 senge, som afdelingen råder over; resten foregår ambulantly.

## Samarbejds-partnere

Patienterne henvises dels fra et lokalt basisområde i Central-Århus, som dækker 135.000 indbyggere, og dels fra landsdelsfunktionen, som omfatter ca. 1,5 mio. indbyggere, stammende fra Vejle, Viborg og Ringkøbing amter.

Hjertetransplantationer foretages på svært hjertesygge fra hele det vestlige Danmark med ca. 2,8 mio. indbyggere. Børnehjerteundersøgelser foretages for samme område i et tæt samarbejde med universitetshospitalerne i Odense og Ålborg.

Omkring 3.200 af de patienter, som undersøges i afdelingen, indlægges akut med pludselig opståede hjertesygdomme, resten indlægges til planlagte undersøgelses- og behandlingsforløb.

## Organisation

Patienter, som indlægges til planlagte undersøgelses- og behandlingsforløb, vil ofte modtage en "køreplan" for deres indlæggelse, så både patienten og de pårørende har en mulighed for at følge med i, hvad der sker og hvornår. Planen kan ændres ved behov, og hvis patientens situation ændres. Patienterne får tilsendt/udleveret informationsmateriale om de undersøgelser og behandlinger, de skal gennemgå.

Indlæggelsestiden er ofte kort. En del patienter vil efterfølgende blive set i ambulatoriet, enten i Skejby eller på deres lokale sygehus.

Afdelingen har fire sengeafsnit.

Afdeling B1 er en intensiv afdeling, som fortrinsvis modtager patienter i den akutte fase med svære og alvorlige hjertesygdomme f.eks. blodprop i hjertet (akut myokardieinfarkt – AMI), eller lungerne (lungeemboli), voldsom hjertekrampe (ustabil angina pectoris), alvorlige hjerte-rytmeforstyrrelser.



Afdeling B2 modtager både akutte og elektive patienter med svær hjertesvigt, betændelse i hjertet (endo-, peri- og myocarditis), syge hjerteklapper (stenoser og insufficiens) og patienter, der er eller skal hjertetransplanteres eller have foretaget specialbehandling af hjerterytmeforstyrrelser (radiofrekvensablation, ICD-behandling).

Afdeling B3, B4 modtager fortrinsvis elektive patienter med kroniske hjertesygdomme såsom kranspulsåresygdomme (angina pectoris) enten til undersøgelse af kranspulsårene (KAG) eller ballonudvidelse af påviste forsnævringer i disse (PTCA). Endvidere indlægges patienter med en række andre hjertelidelser til udredning for disse.

I Hjertemedicinsk Ambulatorium udføres forundersøgelser inkluderende f.eks. ultralydsundersøgelse (ekko), arbejds-ekg, Holtermonitring m.m. samt tilsyn for andre afdelinger. Der følges en del patienter til efterkontrol, bl.a. pacemakerkontrol og ICD-kontrol. Endvidere er børneambulatoriet omfattende både ved 1. gangsundersøgelser og senere kontrolundersøgelser.

### **Uddannelse**

Afdelingen deltager i uddannelse af læger til speciallæge i kardiologi. Der foregår udveksling af læger under uddannelse, og der tilbydes studieophold for kolleger inden for specialet. Endvidere har afdelingen en betydelig undervisningsforpligtelse for medicinske studerende. Herudover varetager afdelingen uddannelse af sygeplejersker og lægesekretærer, social- og sundhedsassistenter samt Falckreddere. Forskning inden for såvel grundvidenskab som kliniske undersøgelser udføres i væsentligt omfang. Afdelingen deltager i flere internationale kliniske forskningsprojekter og er selv sæde for multicenterundersøgelser.



**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på Hjertemedicinsk Afdeling B**

Patienter i procent af antal indlagte Antal	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	498	358
<b>Alder</b>		
0-18 år	0%	0%
19-39 år	8%	6%
40-59 år	35%	32%
60-69 år	25%	25%
70-79 år	22%	25%
80 år eller mere	10%	12%
<b>Køn</b>		
Mand	73%	75%
Kvinde	27%	25%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit B1	31%	32%
Afsnit B2	23%	22%
Afsnit B3	23%	23%
Afsnit B4	23%	23%
<b>Diagnose</b>		
Arytmi	29%	27%
Iskæmi	58%	60%
Klapsygdom	5%	5%
Hjerteinsufficiens	3%	3%
Transplanterede	5%	5%

## 2. Rapportens datagrundlag

### Svarprocenten 72

Der er udsendt i alt 498 breve til indlagte patienter på

Hjertemedicinsk Afdeling B Skejby Sygehus

De udvalgte patienter har været indlagt en eller flere gange i perioden 1. august 2003 til 31. oktober 2003.

Spørgeskemaerne blev udsendt i november 2003. 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 358 skemaer, svarende til en svarprocent på 72. 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 undersøgelser kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

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

### Repræsentativiteten

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

### Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra november 2003 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

februar 2000 - 367 svar. (1. gang)

februar 2002 - 325 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 to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på  
Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
	Antal	367	325	358
<b>Alder</b>				
0-18 år	0%	0%	0%	11%
19-39 år	5%	5%	6%	17%
40-59 år	33%	31%	32%	28%
60-69 år	27%	30%	25%	18%
70-79 år	26%	26%	25%	17%
80 år eller mere	8%	9%	12%	9%
<b>Køn</b>				
Mand	66%	66%	75%	46%
Kvinde	34%	34%	25%	54%
<b>Hvordan</b>				
Akut	40%	36%	43%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	60%	64%	57%	47%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	58%	58%	69%	63%
2 gange	22%	21%	14%	18%
3 gange	8%	10%	7%	8%
Mere end 3 gange	13%	12%	10%	11%
<b>Indlagt</b>				
En dag	17%	15%	25%	18%
2-3 dage	60%	59%	55%	30%
4-8 dage	18%	20%	16%	31%
Mere end 8 dage	5%	6%	4%	21%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	65%	61%	58%	83%
Udenamtspatienter	35%	39%	42%	17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	96%	98%	96%
Ikke dansk	3%	4%	2%	4%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	43%	43%	33%	37%
Erhvervsudd./håndværker	34%	32%	35%	28%
Videregående uddannelse	21%	22%	24%	26%
Andet	2%	4%	8%	9%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	27%	30%	28%	29%
Har ikke søgt information	73%	70%	72%	71%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	95%	95%	94%	84%
Pårørende	5%	5%	6%	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 Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus, november 2003**

Spørgsmål (svar i procent af 358 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	93%	4%	1%	3%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	94%	4%	0%	3%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	86%	7%	0%	7%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	91%	4%	0%	4%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	93%	4%	0%	4%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	85%	6%	1%	8%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	83%	11%	1%	6%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83%	5%	1%	11%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	91%	5%	1%	4%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	77%	7%	3%	13%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	80%	7%	2%	11%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	53%	11%	5%	31%

*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 Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby 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> 367	325	358			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	8%	7%	4%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	9%	6%	4%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	15%	15%	7%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	7%	5%	4%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	5%	5%	4%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	11%	10%	7%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	16%	13%	12%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	14%	13%	6%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	11%	11%	6%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	14%	9%	12%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	14%	14%	10%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	24%	18%	23%	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

### **Anbefalinger**

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

- 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
- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.

### **Flest akutte indlæggelser**

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.

### **Patienternes egen vurdering af ventetiden**

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 *vurdering* af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.

**TABEL 7. De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på Hjertemedicinsk Afdeling B**

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	194	192	184	3.738	
Ja	80%	75%	78%	81%	98%	61%
Nej	20%	25%	22%	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 Hjertemedicinsk Afdeling B**

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	203	188	188	3.735	
Ja	97%	99%	95%	93%	100%	78%
Nej	3%	1%	5%	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 Hjertemedicinsk Afdeling B**

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	290	283	280
Lægens råd	45%	44%	40%	37%
Kort venteliste	7%	3%	3%	8%
Tæt på bopæl/familie	11%	10%	10%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	26%	26%	29%	21%
Andet	11%	17%	19%	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	349	309	342	8.274	
Ja	12%	12%	6%	18%	2%	44%
Nej	88%	88%	94%	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  
Hjertemedicinsk Afdeling B**

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	354	317	344	8.334	
Ja	11%	7%	5%	15%	2%	30%
Nej	89%	93%	95%	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  
Hjertemedicinsk Afdeling B**

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	364	315			
Fem stjerner (enestående)	48%	46%	52%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	47%	49%	46%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	4%	5%	2%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	0%	0%	0%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	0%	1%	0%	2%

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

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

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

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

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

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

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

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

### Kommentarer

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

### Forskel på afsnit og patienter?

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



# Litteratur

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

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

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**





Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



21. Hvad er dit samlede indtryk af afsnit xx?

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

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

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

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

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

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)

- Har søgt information  Har ikke søgt information

24. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

27. Alder? (patientens)

år

28. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

29. Din uddannelse? (patientens)

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

25. Køn? (patientens)

- Mand  Kvinde

26. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

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

ÅRHUS AMT  
© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med din indlæggelse på  
NN-afdeling, afsnit xx

NN-sygehus (afd. nr.)

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

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

3. Hvordan blev du indlagt på afsnit xx?

(din seneste indlæggelse)

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

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

(fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)

- Ja  Nej  Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja  Nej  Ved ikke

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

(gerne flere kryds)

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

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

- Ja  Nej  Ved ikke

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

- Ja  Nej  Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

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

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

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

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

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

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

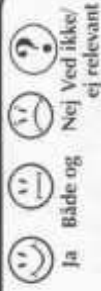
Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

## **Bilagets opbygning**

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

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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



**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	95	5	0	84
	2-3 dage	95	4	1	192
	4-8 dage	96	2	2	55
	Mere end 8 dage	100	0	0	12
Hvordan	Akut	98	2	0	147
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	5	1	194
Erfaring(5år)	1 gang	95	5	0	226
	2 gange	100	0	0	48
	3 gange	92	4	4	25
	Mere end 3 gange	97	3	0	32
Søgt information	Har søgt information	95	5	0	91
	Har ikke søgt information	96	3	1	233
Køn	Mand	97	3	0	259
	Kvinde	93	6	1	88
Bopæl	Indenampatienter	98	2	1	200
	Udenampatienter	93	6	1	146
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	85	10	5	20
	40-59 år	93	6	1	113
	60-69 år	96	4	0	89
	70-79 år	100	0	0	86
	80 år eller mere	100	0	0	39
Modersmål	Dansk	96	4	1	334
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	114
	Erhvervsudd./håndværker	97	2	1	118
	Videregående uddannelse	90	9	1	81
	Andet	100	0	0	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	326
	Pårørende	100	0	0	18
Afsnit	Afsnit B1	99	1	0	106
	Afsnit B2	92	6	1	79
	Afsnit B3	94	5	1	83
	Afsnit B4	96	4	0	81
Diagnose	Arytmi	94	5	1	94
	Iskæmi	96	3	0	209
	Klapsygdom	100	0	0	17
	Hjerteinsufficiens	100	0	0	11
	Transplanterede	94	6	0	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	96	4	1	349

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	95	5	0	84
	2-3 dage	97	3	0	191
	4-8 dage	93	7	0	54
	Mere end 8 dage	100	0	0	13
Hvordan	Akut	97	3	0	145
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95	5	0	195
Erfaring(5år)	1 gang	96	4	0	226
	2 gange	100	0	0	48
	3 gange	92	8	0	25
	Mere end 3 gange	97	3	0	32
Søgt information	Har søgt information	92	8	0	91
	Har ikke søgt information	98	2	0	232
Køn	Mand	97	3	0	259
	Kvinde	95	5	0	87
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	0	198
	Udenamtspatienter	97	3	0	147
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	95	5	0	20
	40-59 år	97	3	0	113
	60-69 år	97	3	0	88
	70-79 år	94	6	0	86
	80 år eller mere	97	3	0	39
Modersmål	Dansk	96	4	0	333
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	0	113
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	118
	Videregående uddannelse	95	5	0	80
	Andet	100	0	0	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	0	324
	Pårørende	100	0	0	19
Afsnit	Afsnit B1	96	4	0	107
	Afsnit B2	96	4	0	79
	Afsnit B3	98	2	0	82
	Afsnit B4	95	5	0	81
Diagnose	Arytmi	95	5	0	93
	Iskæmi	97	3	0	209
	Klapsygdom	94	6	0	18
	Hjerteinsufficiens	100	0	0	11
	Transplanterede	100	0	0	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	96	4	0	349

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	94	6	0	80
	2-3 dage	92	7	1	184
	4-8 dage	91	9	0	53
	Mere end 8 dage	92	8	0	13
Hvordan	Akut	93	7	0	137
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	8	1	190
Erfaring(5år)	1 gang	95	5	0	214
	2 gange	93	7	0	46
	3 gange	68	28	4	25
	Mere end 3 gange	94	6	0	31
Søgt information	Har søgt information	93	7	0	87
	Har ikke søgt information	92	8	0	226
Køn	Mand	93	7	0	249
	Kvinde	92	8	0	83
Bopæl	Indenamtspatienter	92	7	1	192
	Udenamtspatienter	93	7	0	139
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	95	5	0	19
	40-59 år	94	6	0	112
	60-69 år	94	6	0	87
	70-79 år	89	10	1	82
	80 år eller mere	91	9	0	32
Modersmål	Dansk	92	8	0	319
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	6	0	106
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	116
	Videregående uddannelse	91	8	1	79
	Andet	88	12	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	7	0	313
	Pårørende	94	6	0	17
Afsnit	Afsnit B1	93	7	0	103
	Afsnit B2	95	5	0	77
	Afsnit B3	93	6	1	81
	Afsnit B4	89	11	0	73
Diagnose	Arytmi	94	6	0	93
	Iskæmi	92	7	1	194
	Klapsygdom	94	6	0	18
	Hjerteinsufficiens	91	9	0	11
	Transplanterede	88	12	0	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	93	7	0	334

<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	96	4	0	81
	2-3 dage	96	4	0	188
	4-8 dage	95	4	2	55
	Mere end 8 dage	85	15	0	13
Hvordan	Akut	96	4	0	144
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95	4	1	191
Erfaring(5år)	1 gang	96	4	0	225
	2 gange	98	2	0	46
	3 gange	88	8	4	24
	Mere end 3 gange	93	7	0	30
Søgt information	Har søgt information	94	6	0	87
	Har ikke søgt information	97	3	0	230
Køn	Mand	96	4	0	252
	Kvinde	95	5	0	87
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	1	194
	Udenamtspatienter	97	3	0	144
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	100	0	0	20
	40-59 år	94	5	1	113
	60-69 år	95	5	0	87
	70-79 år	99	1	0	81
	80 år eller mere	92	8	0	38
Modersmål	Dansk	95	4	0	326
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	111
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	117
	Videregående uddannelse	94	5	1	78
	Andet	100	0	0	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	0	317
	Pårørende	89	11	0	19
Afsnit	Afsnit B1	96	4	0	104
	Afsnit B2	95	5	0	78
	Afsnit B3	95	4	1	80
	Afsnit B4	96	4	0	80
Diagnose	Arytmi	97	3	0	92
	Iskæmi	95	4	0	203
	Klapsygdom	100	0	0	18
	Hjerteinsufficiens	91	9	0	11
	Transplanterede	94	6	0	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	96	4	0	342

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	98	2	0	83
	2-3 dage	96	4	0	189
	4-8 dage	96	4	0	54
	Mere end 8 dage	92	8	0	13
Hvordan	Akut	97	3	0	146
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95	5	0	192
Erfaring(5år)	1 gang	96	4	0	224
	2 gange	98	2	0	47
	3 gange	96	4	0	24
	Mere end 3 gange	97	3	0	31
Søgt information	Har søgt information	98	2	0	90
	Har ikke søgt information	96	4	0	231
Køn	Mand	96	4	0	257
	Kvinde	95	5	0	85
Bopæl	Indenamtspatienter	97	3	0	196
	Udenamtspatienter	95	5	0	145
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	100	0	0	20
	40-59 år	95	5	0	111
	60-69 år	93	7	0	89
	70-79 år	100	0	0	86
	80 år eller mere	94	6	0	36
Modersmål	Dansk	96	4	0	329
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	0	112
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	119
	Videregående uddannelse	95	5	0	78
	Andet	100	0	0	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	97	3	0	320
	Pårørende	89	11	0	19
Afsnit	Afsnit B1	97	3	0	108
	Afsnit B2	95	5	0	79
	Afsnit B3	99	1	0	80
	Afsnit B4	94	6	0	78
Diagnose	Arytmi	98	2	0	93
	Iskæmi	96	4	0	206
	Klapsygdom	100	0	0	17
	Hjerteinsufficiens	91	9	0	11
	Transplanterede	94	6	0	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	96	4	0	345

**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	97	3	0	77
	2-3 dage	94	5	1	182
	4-8 dage	85	11	4	53
	Mere end 8 dage	85	15	0	13
Hvordan	Akut	93	7	1	136
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	93	6	2	187
Erfaring(5år)	1 gang	93	6	1	213
	2 gange	89	9	2	46
	3 gange	91	5	5	22
	Mere end 3 gange	97	3	0	30
Søgt information	Har søgt information	95	3	1	87
	Har ikke søgt information	91	8	1	221
Køn	Mand	93	6	1	248
	Kvinde	93	6	1	80
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	1	187
	Udenamtspatienter	93	5	2	140
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	88	12	0	17
	40-59 år	93	5	3	108
	60-69 år	93	7	0	86
	70-79 år	90	9	1	81
	80 år eller mere	100	0	0	35
Modersmål	Dansk	92	6	1	314
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	2	3	109
	Erhvervsudd./håndværker	92	7	1	114
	Videregående uddannelse	89	11	0	74
	Andet	92	8	0	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	6	1	308
	Pårørende	89	6	6	18
Afsnit	Afsnit B1	93	6	1	98
	Afsnit B2	93	5	1	76
	Afsnit B3	93	5	3	80
	Afsnit B4	92	8	0	76
Diagnose	Arytmi	92	5	2	92
	Iskæmi	94	6	1	192
	Klapsygdom	89	6	6	18
	Hjerteinsufficiens	91	9	0	11
	Transplanterede	88	13	0	16
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	93	6	1	330

<b>Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	88	11	1	82
	2-3 dage	87	12	1	188
	4-8 dage	86	14	0	51
	Mere end 8 dage	100	0	0	12
Hvordan	Akut	90	9	1	137
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87	12	1	193
Erfaring(5år)	1 gang	88	11	1	219
	2 gange	94	6	0	47
	3 gange	68	32	0	25
	Mere end 3 gange	90	10	0	31
Søgt information	Har søgt information	82	18	0	89
	Har ikke søgt information	89	9	1	227
Køn	Mand	89	10	1	254
	Kvinde	84	15	1	81
Bopæl	Indenamtspatienter	86	13	1	190
	Udenamtspatienter	90	9	1	144
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	90	10	0	20
	40-59 år	88	10	3	112
	60-69 år	86	14	0	88
	70-79 år	87	13	0	83
	80 år eller mere	94	6	0	32
Modersmål	Dansk	88	11	1	322
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	10	1	107
	Erhvervsudd./håndværker	87	13	0	113
	Videregående uddannelse	86	12	1	81
	Andet	89	7	4	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	12	1	317
	Pårørende	93	0	7	15
Afsnit	Afsnit B1	90	9	1	102
	Afsnit B2	90	10	0	78
	Afsnit B3	86	12	1	81
	Afsnit B4	84	14	1	77
Diagnose	Arytmi	87	13	0	91
	Iskæmi	87	12	2	200
	Klapsygdom	89	11	0	18
	Hjerteinsufficiens	91	9	0	11
	Transplanterede	100	0	0	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	88	11	1	338



**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	94	3	3	70
	2-3 dage	93	7	0	181
	4-8 dage	94	4	2	51
	Mere end 8 dage	92	8	0	12
Hvordan	Akut	95	3	2	130
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	7	1	181
Erfaring(5år)	1 gang	95	5	0	205
	2 gange	98	2	0	46
	3 gange	77	14	9	22
	Mere end 3 gange	93	7	0	30
Søgt information	Har søgt information	93	5	2	82
	Har ikke søgt information	94	5	0	217
Køn	Mand	95	5	0	240
	Kvinde	89	8	3	75
Bopæl	Indenamtspatienter	93	6	2	177
	Udenamtspatienter	95	5	0	137
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	90	5	5	20
	40-59 år	93	6	1	107
	60-69 år	92	7	1	84
	70-79 år	96	4	0	75
	80 år eller mere	97	3	0	29
Modersmål	Dansk	94	5	1	302
	Ikke dansk	88	0	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	5	0	103
	Erhvervsudd./håndværker	93	6	1	108
	Videregående uddannelse	93	5	1	74
	Andet	92	4	4	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	5	1	297
	Pårørende	93	7	0	15
Afsnit	Afsnit B1	95	3	2	96
	Afsnit B2	95	5	0	73
	Afsnit B3	93	5	1	76
	Afsnit B4	92	8	0	73
Diagnose	Arytmi	91	7	1	81
	Iskæmi	94	5	1	193
	Klapsygdom	93	7	0	15
	Hjerteinsufficiens	100	0	0	11
	Transplanterede	94	6	0	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	94	5	1	318

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	95	4	1	82
	2-3 dage	95	4	1	190
	4-8 dage	93	7	0	55
	Mere end 8 dage	92	8	0	13
Hvordan	Akut	94	5	1	144
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	5	1	192
Erfaring(5år)	1 gang	96	4	1	224
	2 gange	96	4	0	47
	3 gange	88	12	0	25
	Mere end 3 gange	90	10	0	30
Søgt information	Har søgt information	92	7	1	88
	Har ikke søgt information	95	4	0	230
Køn	Mand	96	4	1	253
	Kvinde	91	9	0	88
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	1	199
	Udenamtspatienter	94	6	1	141
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	95	5	0	19
	40-59 år	94	5	1	111
	60-69 år	95	5	0	88
	70-79 år	94	6	0	86
	80 år eller mere	95	3	3	37
Modersmål	Dansk	95	5	1	328
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	7	0	114
	Erhvervsudd./håndværker	94	5	1	117
	Videregående uddannelse	95	4	1	78
	Andet	100	0	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	5	1	320
	Pårørende	94	6	0	18
Afsnit	Afsnit B1	96	3	1	106
	Afsnit B2	88	11	1	76
	Afsnit B3	93	7	0	82
	Afsnit B4	100	0	0	80
Diagnose	Arytmi	90	9	1	93
	Iskæmi	96	3	0	206
	Klapsygdom	100	0	0	18
	Hjerteinsufficiens	100	0	0	11
	Transplanterede	87	13	0	15
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	94	5	1	344

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	90	7	3	69
	2-3 dage	90	8	3	173
	4-8 dage	85	9	6	53
	Mere end 8 dage	85	8	8	13
Hvordan	Akut	82	10	7	125
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	93	6	1	180
Erfaring(5år)	1 gang	88	8	5	200
	2 gange	89	7	4	46
	3 gange	84	12	4	25
	Mere end 3 gange	97	3	0	29
Søgt information	Har søgt information	83	13	4	82
	Har ikke søgt information	90	6	4	208
Køn	Mand	90	7	3	237
	Kvinde	84	9	7	74
Bopæl	Indenamtspatienter	89	6	6	179
	Udenamtspatienter	88	11	2	132
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	100	0	0	18
	40-59 år	84	12	4	101
	60-69 år	91	5	4	82
	70-79 år	90	8	3	79
	80 år eller mere	84	6	10	31
Modersmål	Dansk	88	8	4	302
	Ikke dansk	100	0	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	91	8	1	96
	Erhvervsudd./håndværker	87	6	7	108
	Videregående uddannelse	88	9	3	74
	Andet	96	4	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	7	3	293
	Pårørende	47	27	27	15
Afsnit	Afsnit B1	78	13	9	91
	Afsnit B2	90	7	3	70
	Afsnit B3	95	3	3	77
	Afsnit B4	93	7	0	74
Diagnose	Arytmi	81	11	8	85
	Iskæmi	91	7	3	183
	Klapsygdom	88	12	0	17
	Hjerteinsufficiens	91	9	0	11
	Transplanterede	100	0	0	15
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	88	8	4	312

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	87	11	3	76
	2-3 dage	91	6	3	175
	4-8 dage	88	10	2	52
	Mere end 8 dage	92	8	0	13
Hvordan	Akut	87	11	2	130
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	6	3	183
Erfaring(5år)	1 gang	90	7	3	206
	2 gange	91	7	2	43
	3 gange	80	16	4	25
	Mere end 3 gange	97	3	0	32
Søgt information	Har søgt information	88	9	2	85
	Har ikke søgt information	90	7	3	212
Køn	Mand	91	7	2	239
	Kvinde	85	11	4	79
Bopæl	Indenamtspatienter	89	10	1	180
	Udenamtspatienter	91	5	4	137
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	75	15	10	20
	40-59 år	94	4	2	102
	60-69 år	90	7	2	84
	70-79 år	84	14	1	83
	80 år eller mere	97	0	3	29
Modersmål	Dansk	89	8	3	305
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	6	3	106
	Erhvervsudd./håndværker	85	12	3	109
	Videregående uddannelse	89	8	3	72
	Andet	100	0	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	7	2	303
	Pårørende	75	17	8	12
Afsnit	Afsnit B1	86	12	2	92
	Afsnit B2	96	1	3	75
	Afsnit B3	91	5	4	81
	Afsnit B4	86	13	1	71
Diagnose	Arytmi	89	6	6	90
	Iskæmi	88	10	2	185
	Klapsygdom	93	7	0	15
	Hjerteinsufficiens	100	0	0	11
	Transplanterede	100	0	0	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	90	8	3	319

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	78	12	9	65
	2-3 dage	75	18	7	139
	4-8 dage	82	15	3	33
	Mere end 8 dage	63	38	0	8
Hvordan	Akut	71	21	7	94
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	14	7	147
Erfaring(5år)	1 gang	73	20	7	161
	2 gange	85	9	6	33
	3 gange	75	25	0	20
	Mere end 3 gange	84	4	12	25
Søgt information	Har søgt information	80	12	8	66
	Har ikke søgt information	76	18	7	169
Køn	Mand	76	17	8	184
	Kvinde	79	16	5	63
Bopæl	Indenamtspatienter	80	14	7	138
	Udenamtspatienter	72	20	7	108
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	67	17	17	12
	40-59 år	80	14	7	74
	60-69 år	71	21	8	62
	70-79 år	78	19	3	72
	80 år eller mere	81	7	11	27
Modersmål	Dansk	76	17	7	238
	Ikke dansk	83	17	0	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	78	19	4	85
	Erhvervsudd./håndværker	73	19	8	85
	Videregående uddannelse	78	14	8	49
	Andet	78	9	13	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	17	6	232
	Pårørende	75	8	17	12
Afsnit	Afsnit B1	76	19	4	67
	Afsnit B2	78	12	10	51
	Afsnit B3	79	13	7	67
	Afsnit B4	73	21	6	62
Diagnose	Arytmi	71	17	12	69
	Iskæmi	76	19	5	148
	Klapsygdom	100	0	0	11
	Hjerteinsufficiens	100	0	0	8
	Transplanterede	80	10	10	10
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	77	17	7	247

<b>Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	82	18	39
	2-3 dage	78	22	119
	4-8 dage	67	33	21
	Mere end 8 dage	67	33	3
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	22	184
Erfaring(5år)	1 gang	79	21	112
	2 gange	69	31	26
	3 gange	72	28	18
	Mere end 3 gange	83	17	23
Søgt information	Har søgt information	76	24	50
	Har ikke søgt information	78	22	119
Køn	Mand	77	23	137
	Kvinde	78	22	46
Bopæl	Indenamtspatienter	77	23	101
	Udenamtspatienter	78	22	82
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	90	10	10
	40-59 år	71	29	59
	60-69 år	81	19	54
	70-79 år	77	23	48
	80 år eller mere	82	18	11
Modersmål	Dansk	77	23	178
	Ikke dansk	100	0	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	15	60
	Erhvervsudd./håndværker	70	30	64
	Videregående uddannelse	76	24	45
	Andet	85	15	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	23	178
	Pårørende	100	0	4
Afsnit	Afsnit B1	80	20	5
	Afsnit B2	75	25	55
	Afsnit B3	82	18	62
	Afsnit B4	76	24	62
Diagnose	Arytmi	70	30	53
	Iskæmi	78	22	95
	Klapsygdom	88	12	17
	Hjerteinsufficiens	88	13	8
	Transplanterede	91	9	11
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	78	22	184

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	95	5	38
	2-3 dage	94	6	121
	4-8 dage	100	0	23
	Mere end 8 dage	100	0	4
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95	5	188
Erfaring(5år)	1 gang	94	6	111
	2 gange	96	4	28
	3 gange	100	0	19
	Mere end 3 gange	96	4	26
Søgt information	Har søgt information	96	4	51
	Har ikke søgt information	95	5	124
Køn	Mand	94	6	140
	Kvinde	100	0	48
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	104
	Udenamtspatienter	94	6	84
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	89	11	9
	40-59 år	94	6	63
	60-69 år	98	2	57
	70-79 år	96	4	47
	80 år eller mere	91	9	11
Modersmål	Dansk	95	5	183
	Ikke dansk	100	0	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	98	2	61
	Erhvervsudd./håndværker	97	3	68
	Videregående uddannelse	93	7	44
	Andet	77	23	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	181
	Pårørende	80	20	5
Afsnit	Afsnit B1	100	0	5
	Afsnit B2	98	2	58
	Afsnit B3	92	8	64
	Afsnit B4	95	5	61
Diagnose	Arytmi	96	4	53
	Iskæmi	94	6	95
	Klapsygdom	94	6	17
	Hjerteinsufficiens	100	0	8
	Transplanterede	100	0	14
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	95	5	188

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	4	96	84
	2-3 dage	6	94	190
	4-8 dage	11	89	54
	Mere end 8 dage	10	90	10
Hvordan	Akut	6	94	141
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	7	93	193
Erfaring(5år)	1 gang	3	97	221
	2 gange	8	92	48
	3 gange	12	88	25
	Mere end 3 gange	10	90	31
Søgt information	Har søgt information	4	96	89
	Har ikke søgt information	6	94	229
Køn	Mand	6	94	254
	Kvinde	6	94	85
Bopæl	Indenamtspatienter	7	93	194
	Udenamtspatienter	5	95	144
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	0	100	19
	40-59 år	6	94	112
	60-69 år	3	97	88
	70-79 år	7	93	85
	80 år eller mere	14	86	35
Modersmål	Dansk	6	94	326
	Ikke dansk	0	100	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	6	94	111
	Erhvervsudd./håndværker	8	92	116
	Videregående uddannelse	3	97	78
	Andet	11	89	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	6	94	321
	Pårørende	13	88	16
Afsnit	Afsnit B1	6	94	103
	Afsnit B2	5	95	79
	Afsnit B3	9	91	82
	Afsnit B4	5	95	78
Diagnose	Arytmi	7	93	91
	Iskæmi	6	94	204
	Klapsygdom	6	94	18
	Hjerteinsufficiens	0	100	11
	Transplanterede	0	100	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	6	94	342



<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	2	98	84
	2-3 dage	5	95	191
	4-8 dage	6	94	53
	Mere end 8 dage	8	92	12
Hvordan	Akut	4	96	142
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	6	94	194
Erfaring(5år)	1 gang	3	97	224
	2 gange	4	96	48
	3 gange	8	92	24
	Mere end 3 gange	6	94	31
Søgt information	Har søgt information	4	96	89
	Har ikke søgt information	4	96	231
Køn	Mand	5	95	256
	Kvinde	5	95	85
Bopæl	Indenamtspatienter	5	95	197
	Udenamtspatienter	4	96	143
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	5	95	20
	40-59 år	3	97	111
	60-69 år	2	98	87
	70-79 år	5	95	86
	80 år eller mere	16	84	37
Modersmål	Dansk	4	96	328
	Ikke dansk	25	75	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	5	95	112
	Erhvervsudd./håndværker	3	97	115
	Videregående uddannelse	5	95	80
	Andet	7	93	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	4	96	321
	Pårørende	22	78	18
Afsnit	Afsnit B1	4	96	104
	Afsnit B2	3	97	79
	Afsnit B3	6	94	83
	Afsnit B4	6	94	78
Diagnose	Arytmi	6	94	94
	Iskæmi	4	96	202
	Klapsygdom	6	94	18
	Hjerteinsufficiens	0	100	12
	Transplanterede	0	100	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	5	95	344

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	99	1	83
	2-3 dage	98	2	188
	4-8 dage	96	4	55
	Mere end 8 dage	92	8	13
Hvordan	Akut	99	1	145
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	97	3	193
Erfaring(5år)	1 gang	98	2	223
	2 gange	100	0	47
	3 gange	92	8	24
	Mere end 3 gange	100	0	32
Søgt information	Har søgt information	97	3	90
	Har ikke søgt information	98	2	235
Køn	Mand	98	2	259
	Kvinde	96	4	85
Bopæl	Indenamtspatienter	98	2	198
	Udenamtspatienter	97	3	145
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	95	5	20
	40-59 år	96	4	112
	60-69 år	100	0	89
	70-79 år	99	1	86
	80 år eller mere	100	0	37
Modersmål	Dansk	98	2	331
	Ikke dansk	100	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	110
	Erhvervsudd./håndværker	99	1	121
	Videregående uddannelse	96	4	80
	Andet	100	0	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	98	2	322
	Pårørende	100	0	20
Afsnit	Afsnit B1	99	1	106
	Afsnit B2	98	3	80
	Afsnit B3	98	2	82
	Afsnit B4	97	3	79
Diagnose	Arytmi	97	3	94
	Iskæmi	98	2	206
	Klapsygdom	100	0	17
	Hjerteinsufficiens	100	0	12
	Transplanterede	100	0	17
Afdeling i alt	Hjertemedicinsk Afdeling B	98	2	347



## **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 B1**





<b>Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?</b>
---



*Meget meget fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Fik god forklaring på, hvad der skulle ske og forklaring under behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Ventet ankomst. Ekspedit betjening.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Meget venlig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Personalet gav sig god tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Meget venlig og imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*God behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Man føler sig straks tryk. De er imødekomne også overfor pårørende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Jeg blev straks budt velkommen og følte mig tryk. Det var lige, hvad der var brug for.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg kom direkte op på operationsafdelingen og de stod klar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Der stod en læge ved ambulancen, da jeg ankom og bød velkommen. Dejligt betryggende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Kom fra intensiv - skulle have været på afdeling T.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Jeg fik god information om afdelingen plus den behandling jeg skulle have.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Alt fungerede perfekt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Det gik meget stærkt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Utroligt godt plejepersonale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg kom under behandling, straks da jeg kom, så det var fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Blev modtaget af både sygeplejeske og SU'er og ret hurtigt af læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Hurtig, professionel og venlig behandling.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi

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

 *Megen fokus på sygdommen/symptomerne, men ikke så meget på 'mig' - mennesket, hvordan jeg lever med sygdommen, hvad der gør den værre....*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi

 *Alt virkede yderst kompetent/professionelt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi


 *Flot at man under hele processen blev orienteret som, hvad der skete.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi


 *Alt virkede professionelt og samtidigt dejligt menneskeligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi


 *Alle var meget hensynsfulde og opmærksomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi


 *Jeg føler, at de gør alt, hvad der er muligt for at hjælpe mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Det virker perfekt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi

 *De forklarede mig, hvad de foretog sig under operationen. Jeg følte mig meget tryk.*


Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut


Diagnose: Iskæmi


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


 *Man følte sig virkelig i 'centrum' og ikke overset.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi


 *De hørte meget på mig og min mand.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi


 *Svært med udlandsk læge, der spurgte igen og igen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

 *Han kom med nogle gode kommentarer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi










 *Jeg aner ikke, om jeg sagde noget.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

 *Jeg ved ikke, om det var med interesse, men alt relevant behandlet meget professionelt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi









 *De handlede også derefter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

 *De havde stor tålmodighed og var gode til at lytte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi









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

-  *De var utrolig omsorgsfulde og venlige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Personalet var ikke opmærksomme nok på denne del.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Sygeplejersken var meget støttende og gav sig tid til at være der hos mig om eftermiddagen og aften.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Personalet på B1 er guld værd. Jeg har aldrig følt så stor støtte som hos dem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg kan ikke huske noget fra jeg blev opereret til jeg blev scannet næste dag.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Meget nærværende og rolige. Tog sig tid. Gav besked til pårørende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg føler, de er der for mig med trøst.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg fik meget fin behandling af en kvindelig læge ved modtagelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Meget forstående personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

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











-  *Meget mere end jeg synes, jeg kunne forvente.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Fik tilbudt bad.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Utrolig hjælpsom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Ja, der er som om, der kun er mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Helt utroligt søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Ja, både fysisk og psykisk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Over alt forventning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Om morgen og formiddag følte jeg ingen støtte. Var ligesom et overstået kapitel. Men eftermiddag og aften var godt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

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

-  *Lidt svært at besvare, da jeg blev akut overført for en ballon.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det kunne ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg ved ikke, om der var en rød tråd, men jeg følte mig meget tryk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Der var lagt en plan og det var dejligt at vide, hvad der skulle ske og hvornår og at det skete sådan.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Den korte tid, jeg var der, var en god oplevelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Meget venligt og professionelt. En meget god oplevelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det virker som et utroligt effektivt sygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Iskæmi
-  *Blev udskrevet som færdigbehandlet men indlagt igen samme dag på grund af, at der var gener, der var oversete.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi



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

-  *Både af læger og sygeplejesker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Meget god information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Både mig og min mand fik svar hele tiden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg var forpint og bange. Havde først senere brug for oplysninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Måske for lidt om bivirkninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Næsten for mange informationer, dvs. samme forklaring/info fra forskelligt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Én smutter: Fire timers fast ventetid på ultralydsscanning via spiserøret. I disse fire timer var der ingen kontakt med hverken læger eller andet personale. Jeg vidste ikke, hvorfor man ønskede undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg skulle tilbage på Århus Amtssygehus. Det lå ligesom i luften, at det tog de sig af.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Mest efterfølgende på Amtssygehuset.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Et stort problem var/er, at jeg selv glemte en del af de informationer, jeg løbende modtog.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

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



*Havde kun kontakt med én læge og sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Jeg talte ikke med nogen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Det virkede meget koordineret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Talte med få ansatte.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg var kun indlagt i seks timer.*












Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi


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

-  *Meget fine forhold. Kun kunne jeg ønske mig et par bøjler i klædeskabet.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *For dårlige fjernsyn.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Forvirring omkring PT-telefonen.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det er det bedste, jeg har oplevet i syghussektoren.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det gik så hurtigt, at jeg ikke brugte det.*  
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det er som et luksus hotel.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Ja, meget. Godt telefonsystem.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Enestue var dejlig, når man ikke havde det helt godt.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Seng/madras var flad.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Bortset fra rengøringen.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det var rent og godt.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

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

 *Jeg blev dagen efter indlæggelsen i Skejby overført til Århus Amtssygehus.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

 *Jeg ville have været tryk, hvis jeg havde haft et døgn på Skejby.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

 *Blev overført tilbage til Viborg som er nærmere bopæl.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

 *Jeg blev kørt tilbage til det første sygehus efter behandling.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi

 *Der var trygt og rart, men man skal jo videre.*


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

 *Hurtig overførelse til almindelig afdeling på Amtssygehuset, hvor der var uroligt.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

 *Flyttet på grund af pladsmangel.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

 *Blev ikke spurgt.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi

 *Blev overført til Randers Centralsygehus.*

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









 *Tilbage til Fredericia samme nat efter indgrebet.*

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








 *Kom tilbage til Vejle Sygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi











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

-  *Blev overflyttet til Amtssygehuset, hvor jeg fik information m.m.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Gode oplysninger som jeg synes er guld værd.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Overført til Amtssygehuset.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Overført til andet sygehus.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Iskæmi
-  *Måtte til egen læge med henblik på en snak om udløsende årsager til de symptomer, der gjorde, at jeg blev indlagt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Det var fyldsgørende. Det var meget en opsamling af det, jeg havde fået at vide i ugens løb. Fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Både af læge og sygeplejeske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Diverse pjecer blev dog først udleveret på Viborg Sygehus efter jeg var overført tilbage dertil.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

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

-  *Ingen kontakt med min læge. Det var akut. Kontakt senere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Opfølgning dårlig fra Bredstrup Sygehus, men det kan Skejby jo ikke gøre for.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Min egen læge mente, at der manglede en del informationer i det materiale, han fik fra sygehuset.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Da jeg opsøgte min egen læge otte dage efter udskrivelsen, havde min læge endnu ikke hørt fra sygehuset. Han havde hørt fra hjerteambulancen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg har ikke haft kontakt med min egen læge efter sygdommen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg var imponeret over, at min læge var underrettet allerede dagen efter en akut indlæggelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Fantastisk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi

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

-  *Jeg er fuld tilfreds med hele forløbet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Behandling og pleje var god.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det var bare så flot. Også Falck redderne.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *For godt informationsniveau, god pleje, dejligt friskt personale og veltilrettelagt arbejdsgang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg følte mig godt tilpas én time efter, jeg nåede frem. Venlighed hele vejen rundt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Der har ikke været spor at klage over. Det har været fuldt ud tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Dejligt personale, gode fysiske rammer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Oplevet stor faglig dygtighed og rolig og tillidsskabende pleje og omsorg.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det var en meget god og stor oplevelse. Man følte sig godt tilpas.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *De samme to sygeplejersker fulgte mig. Den ene om dagen, den anden om aften/natten. Begge var meget venlige. Forplejningen var fin.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi



*Hospitalets hurtige behandling af min sygdom.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Simpel hen en meget fin behandling hele vejen igennem.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Hurtighed og dygtighed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Jeg kom akut og ved ankomst var læger, sygeplejersker og plejere alle godt forberedte og ydede en tryk og hurtig behandling. Jeg følte mig i gode hænder og det følte jeg, at jeg var, til jeg blev udskrevet. Tak for det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Alle var kompetente, flinke og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg var godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Der kunne godt være renere på toiletterne.*

*Maden serveres for sent.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Uden Falck og jeres medvirken havde jeg været død. Så TAK!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Alt kørte efter en snor og med megen kompetence. Maden var god.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Dygtighed, venlighed, hurtighed*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Det var godt!!!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi





*Personalets fortjeneste.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*I det store hele godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Jeg følte, der var styr og tjek på det hele og en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Både min mand og jeg har begge været indlagt og har begge være meget tilfredse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg kan ikke finde noget, der kunne være bedre.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Alt var til ug. Jeg fik den optimale behandling. Følte mig virkelig tryk og i gode bænder. Både sygeplejersker og læger var søde og rare. Man var ikke 'bare et nummer'. Der blev taget meget hensyn til hver enkelt. Tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Det fungerede perfekt i de 18 timer, jeg var der.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst      Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Iskæmi



*Jeg blev godt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Jeg fik en rigtig god behandling i den korte tid, jeg var der. Jeg følte mig tryk.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg er meget godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi

























*Effektivt sygehus.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Iskæmi

-  *Jeg er blevet så godt behandlet. Jeg har fået så meget forklaret om min sygehus.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg var kun indlagt i seks timer og alt var OK.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg fik en usædvanlig god behandling i hele forløbet. Altid tid til at fortælle hvad der skulle ske og hvad der var sket. Utroligt informativt samt god pleje fra personalet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Meget fin information både for og efter undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Modtagelsen var venlig og hjælpende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg har aldrig været på hospitalet før, men jeg var overrasket over den behandler, jeg fik.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Yderst professionel og venlig behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det er et yderst professionelt personale*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjerterinsufficiens
-  *Vel udført arbejdsgang.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *På nær en enkelt situation følte jeg mig tryk og i gode hænder. Jeg var imponeret over personalets hurtighed og effektivitet ved mindste 'unormalitet'.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Patienten frygter ikke opholdet, men har sammen med os pårørende fået en fin og god behandling, som vi er meget taknemmelige for.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjerterinsufficiens

-  *Alt virkede professionelt og velovervejet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg synes, det var saglige mennesker, jeg havde med at gøre. Samtidig var alle søde og rare.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Glad forbavset over fantastisk god pleje og behandlerig igennem hele forløbet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Det var tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg synes modtagelsen er utrolig god og dejligt med den samme sygeplejerske i forløbet dagen igennem. Det giver en nervøs patient en dejlig ro. Man skal ikke forklare sig hele tiden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg var meget godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Iskæmi
-  *Absolut intet at klage over.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Hurtig, smertefri behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg synes, at det er et utroligt personale. Både læger og sygeplejersker er der hele tiden og giver sig god tid til mig og min familie. Stue, bad og maden er helt i top. Det kan ikke blive bedre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Arytmi
-  *Jeg mener, at modtagelsen og behandlingen var perfekt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg følte mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi



*Ros.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*God behandling. Hele personalet var flinke og rare.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Jeg følte mig utroligt godt behandlet, plejet, passet - og ikke mindst stor tryghed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Synes jeg har fået en fin behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Alt var, som det skulle være.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Nu var jeg ikke særlig plejkrævende, men jeg følte mig vældig godt behandlet og der var vældig fine forhold (enestue - eget bad og toilet + TV). Husk dog bøjler i klædeskabet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*I mit tilfælde var de hurtige og effektive angående min operation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Gav mig en meget effektiv behandling både fysisk og psykisk.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Ros.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Alt virkede professionelt og alle gjorde et godt stykke arbejde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Afdelingen virker yderst professionel.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Meget godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Selve operationen var god, men udskrivelse for hurtig. Vurderer det vigtigst, at operationen forløb godt og effektivt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg følte mig tryk under hele forløbet og mødte venlighed overalt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Alle var imødekommende og meget venlige. Jeg var naturligvis dopet på turen fra Fredericia til Århus, men mener at huske det meste som var meget positiv.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*På grund af lægers og plejepersonalets nærhed og høje informationsniveau.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Iskæmi



*Venlig og professionel pleje og omsorg.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Der er en god og behagelig tone på afdelingen. Behandlingen god. Tryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Velfungerende afdeling. Tålmodige sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg følte mig godt behandlet og tryk i deres varetægt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Har oplevet en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg var meget tilfreds med afdelingen/behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Behandlingen og plejen jeg fik var ud over alt, hvad jeg kunne forvente.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi




**Kommentarer til**

**Afsnit B2**





### Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

 *Det tog hele den første dag før jeg fik 'min seng', men jeg skulle jo heller ikke lægge mig i seng! Jeg har fuld forståelse for det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Afdelingen var ikke parat til modtagelse én dag inden selve indlæggelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

 *Venlig og kompetent.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Kunne ikke ønskes bedre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Jeg fik et nedladende/næsvist svar fra en 'tilfældig' sygeplejerske, da jeg venligt spurgte efter MIN sygeplejerske. For lang ventetid på gangen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

 *Ventede en hel dag på en seng.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede


 *Bortset fra at jeg måtte vente et par timer på en seng.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Modtagelsen var tilfredsstillende med god planlægning og tidspunkt for første undersøgelse fastlagt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede

 *Jeg følte mig straks tryk. Det gjorde min mand også.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

 *Efter at have gennemgået en hjertetransplantation 'kender' vi hinanden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Venlig modtagelse med præcis besked om forløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Blev henvist til et par stole og ventede 1,5 time på en sygeplejerske og siden på en stue.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Ingen stue eller seng parat, selv om indlæggelsen var planlagt 7 mdr. forud.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Jeg synes, at ventiden var noget lang, fordi jeg var spændt på, hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

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



*Meget professionelt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Den gennemførte behandling virkede kun kortvarigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Ja absolut, de gør alt for at hjælpe mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Alle vidste en masse, og det var dejligt at kunne få svar, hvis man spurgte om noget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertereinsufficiens



*Resultater holder endnu (efter tre måneder).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*De var utroligt hjælpsomme og flinke til at forklare tingene.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

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



*Helt bestemt både på mig og min mand.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Med stor interesse og gav svar på mit specielle problem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Sagde ikke rigtigt noget...*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Meget tillidsvækkende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Lægerne var for stressede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi

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



*Megen venlighed og stor opmærksomhed om mit velbefindende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Alt var fint - også fra de studerende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Det får man altid på B2.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Venlighed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Personalet var ganske flinkt, men miljøet virker noget koldt og sterilt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

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



*Smertebehandling efter operation var ikke optimal.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Alle involverede personaler er venlige og imødekommende og tager sig den nødvendige tid til kontakt og samtaler.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Aldrig er jeg blevet så godt behandlet.*









Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

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

-  *Alt vel tilrettelagt og udført i overensstemmelse hermed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Der har været 'kiksere' ind imellem, men det er faktisk meget godt - langt over forventning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg vidste hele tiden, hvad der skulle ske og hvornår.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Altid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Transplanterede
-  *Forundersøgelsen manglede 'rød tråd'.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Når man er fastende på grund af forestående undersøgelser, så bør de fastekrævende undersøgelser overstås først, så fasteperioden ikke bliver unødigt lang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg blev 'aflyst' og hjemsendt i første omgang og derpå indkaldt igen ugen efter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *For meget ventetid dag 1 og en masse spiltid (vi fik heldigvis lov til at tage hjem).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi



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



*Jeg manglede en samtale med den behandlende læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Til sidst følte jeg, at jeg selv kunne stå for operationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Fik oplysning om helbredelsesraten (ca. 70%) da jeg lå på briksen kort før behandlingsstart, påvirket af restenil - meget uhensigtsmæssigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Overlægerne er altid til rådighed for uddybende informationer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Der var ikke tid, men i betragtning af det, var det ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

Spørgsmål: 16

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



*Af og til forskellige oplysninger fra sygeplejerskerne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*De er alle godt orienterede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Altid.*












Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede

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

-  *Ville være dejligt, hvis de andre patienter vil rydde op efter sig på toilettet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg var kun på stedet ét døgn og alt var absolut tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Der er dejligt, at det er ene-stuer med egen telefon.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Der mangler udluftning på toiletter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Transplanterede
-  *De havde skaffet alt i løbet af få minutter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Var på hotellet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Transplanterede
-  *Dårlig udluftning i baderum.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Patienternes 'private' sengemøbel er utidssvarende bland andet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Kunne der ikke opsættes vasketøjskurve på badeværelserne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Overlæger og læger har efter min mening brug for deres eget kontor på afdelingen, så samtaler ikke skal foregå i afdelingskontoret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Transplanterede
-  *Toilet og bad måtte gerne være i forbindelse med stuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi



*Skønt med to-mandsstuer, men på andre sygehuse kan man automatisk ændre ryg-højde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

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



*Flyttet tilbage til oprindeligt sygehus.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*For hurtigt 'ud af klappen'. Jeg fik en særdeles pæn behandling, men var meget utryk og træt ved udskrivningen - penge?*

Respondentens svar: Både og

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



*Jeg syntes, jeg blev udskrevet inden man var sikker på, at behandlingen var lykkedes.*

Respondentens svar: Både og

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



*Man ville meget gerne have min seng.*

Respondentens svar: Ja

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



*Jeg var fysisk i stand til udskrivning, men ikke psykisk.*

Respondentens svar: Nej

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

Spørgsmål: 19

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



*Manglede info om bivirkninger.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

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

-  *Egen læge burde havde kendt symptomerne på dårligt hjerte meget bedre - åndenød, vand i benene - således at behandlingen var startet meget før.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Arytmi
-  *Hjertemedicinsk afdeling på Esbjerg Centralsygehus havde ikke sendt EKG og anden oplysning til Skejby Sygehus.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Arytmi
-  *Hurtig respons fra egen læge over Randers Centralsygehus til Skejby.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Arytmi
-  *Aldrig problemer med egen læge, men det ville være rart, hvis det lokale sygehus vil samarbejde noget bedre, når det har bevis for sygdom og ikke blive ved med at trække ventetiden ud.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Arytmi
-  *Det er min opfattelse, at også den praktiserende har bakket op.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg havde ingen læge før indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg tror ikke, at min læge vidste, at jeg skulle på Skejby.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg ved ikke, hvad min praktiserende læge har fået af informationer.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjerteinsufficiens
-  *Jeg var indlagt via Ålborg Sygehus og kommunikationen mellem de to sygehuse har været lidt træg efter indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Arytmi
-  *Egen læge kunne ikke forstå, jeg ikke skulle til kontrol.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Iskæmi



*Nej, men det er ikke B2's skyld, men egen læge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Indlagt på grund af akut hjertestop.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



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


 *Jeg fik en enestående behandling af både læger og personale. De havde noget så sjældent som tid og tålmodighed til dig. Jeg følte virkeligt, de var der for min skyld, ikke for deres egen. Det har været en god oplevelse (hvis man kan bruge den vending på en hospitalsindlæggelse).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Transplanterede

 *Plejepersonalet talte til én på en måde, der var til at forstå.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Følte mig omgivet af mange kompetente mennesker. Det giver tryghed og 'ro i hjertet'.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Jeg blev behandlet godt og professionelt af alle, men det hele virkede en anelse for rutinepræget og stresset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi


 *Jeg følte tryghed, og vidste at jeg blev behandlet af meget dygtige læger og personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi


 *God information både skriftligt og mundtligt. Rolig stemning. Gode faciliteter. Personalet virkede meget professionelt. Udskrivningssamtale kunne have været lidt mere uddybende (det var en lørdag), lidt mere om efterforløbet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Der herskede en god ånd på afdelingen. Ro og sikkerhed, så man følte sig i gode hænder. Tilpas tid til at være sig selv, ingen 'pylren' (godt), men der var nogen, hvis man havde brug for det. Godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Megen venlighed trods travlhed. Stor optimisme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Arytmi

 *Har kommet på afdelingen igennem ti år og har altid følt mig godt behandlet og fået de oplysninger, der har været relevante for min tidligere sygdom og efterfølgende behandlinger.*

*Altid glade og venlige: personale, plejere og læger.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Har været godt tilfreds med operationen og alt hvad sygehuset har foretaget sig.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Meget godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


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

 *På trods af travlhed er der altid en særlig ro og rytme i afdelingen, som afspejler overblik og kompetence.*

*Der er ingen tvivl om, at patienten er i centrum for opmærksomhed og omsorg.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Jeg mødte en helt utrolig venlig og imødekommende stab, der hele tiden var opmærksom og altid villig til at svare på spørgsmål eller skaffe svar på spørgsmål.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Både læger og personale er gode. Det er rart, at der sker noget i forhold til ens sygdom og det har jeg ikke observeret på andre sygehuse, hvor arbejdsgangen er langsom, men det er ikke tilfældet på Skejby Sygehus.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Jeg har altid følt mig velkommen. Afdelingen fungerer godt, selv når der er travlt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *En god behandling. Venlighed og tryghed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Jeg syntes, de var enestående på B2.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Effektiv og professionel behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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


 *Forundersøgelsen ikke vel tilrettelagt. Selve indlæggelsen og behandling/indgreb meget fint.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

 *Jeg synes, man bliver behandlet godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hjerterinsufficiens


 *De havde styr på tingene. Personale og læger var søde og informative.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hjerterinsufficiens


 *Jeg kender Odense Hospital og Riget igennem mit sygdomsforløb og Skejby virker i alle henseende bedre struktureret og med et godt arbejdsklima som smitter af på patienterne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede


 *Personalet og læger havde altid tid til at lytte og var gode til at forklare om sygdommen, og hvis der opstår problemer igen, er man altid velkommen igen, uden man skal igennem flere måneders ventetid igen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Den faglige ekspertise er i top.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

 *Alle var utroligt søde og hjælpsomme. Blandt andet da min kone gerne ville overnatte på patienthotellet, sørgede de for, at hun kunne få et værelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Rolig og behagelig. God service.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi


 *Alle var utrolig søde og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi












 *Fordi jeg er meget glad og tilfreds med alle fra rengøringskone til overlægerne på B2. De udstråler totalomsorg.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede

-  *Alt vel tilrettelagt og en enestående hjælpsomhed og venlighed fra personalet. En fornemmelse af at være i centrum velvidende, at man ikke er det.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Behandlingen foregik rolig og perfekt og med stor omsorg.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Miljøet var behagelig. Omgangstonen meget behagelig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Transplanterede
-  *Lægeligt var alt i orden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg er meget tilfreds på alle områder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Personalet på Skejby er venlige og ved hvad empati står for. Der er stor forskel på Skejby og andre sygehuse, som kører en meget firkantet politik. Meget gammeldags.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Alt var vel, som et sygehus skal være, men jeg brød mig ikke om, at der var portionsanretning af aftensmaden. Dejligt med TV på stuerne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Alle er forstående, søde og smilende. Følelsen af at være i centrum og at det neop er patientens problemer, alle inresserer sig for.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Transplanterede
-  *Jeg har på alle måder fået god og kompetent behandling og er blevet mødt med imødekommenhed.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Søde og smilende mennesker gør mig glad og tilpas.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Sammenlignet med Ålborg Sygehus Syd og Rigshospitalet er Skejby milevidt foran.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Transplanterede

 *Der var en utrolig god stemning på afdelingen og alle personaler var meget kompetente og utrolig imødekommende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertereinsufficiens

 *Effektivitet, venlighed, omsorgsfuldhed. Afslappede forhold i velegnede rammer.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Hurtighed i information, afhentning og klargøring til undersøgelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Det er utroligt professionelt hele vejen. Mad og bad er som et luksus hotel.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Meget kompetent og professionelt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Personalet meget hjælpsom - er glade og imødekommende. Lytter til patientens ønsker - skaffede for eksempel en Playstation.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede

 *De var alle høflige og dygtige og gode til at give information.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hjertereinsufficiens

 *For lidt information inden jeg blev udskrevet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

 *God behandling. Tid til behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi

 *Meget positiv oplevelse at være indlagt på B2 selvom indgrebet ikke lykkedes.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

 *Jeg er utroligt godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Man bliver behandlet godt med smil.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Glad ved at komme der og altid godt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Jeg mener, at vi som patienter altid bliver behandlet utroligt godt. En af de bedste ting er den tid, de har til at snakke med os, når vi har problemer. Det er guld værd.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Transplanterede



*Jeg følte mig godt tilpas under opholdet. Et venligt personale. Ligeledes fornemmede jeg, at personalet havde tid til én. Patienter med et specielt arbejde bør ikke udsættes for så lange ventetider, at man afskediges. Jeg finder det ikke diskriminerende, at man i sådanne tilfælde kommer ind foran andre. Tværtimod er det diskriminerende med så lange ventetider at tvinge folk ud i arbejdsløshed. Man har jo ingen alternativer, så længe man er sygemeldt. Jeg føler ikke, at der er blevet lyttet til mig. Jeg kunne derfor ønske, at systemet omkring ventetider blev ændret, så de var mere individuelt patientvenlige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*God behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Jeg er tilfreds med B2 og ansatte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Sygeplejersker var så søde og behjælpelige på alle måder. Har det godt efter seks uger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*I bedes informere patienterne om, hvor langt de må bevæge sig væk fra afdelingen, når de har EKG udstyr/sender på sig. Jeg fik skænd for at have bevæget mig hen i forhallen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Alt og alle var enestående.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



**Kommentarer til**

**Afsnit B3**





<b>Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?</b>
---



*Pæn modtagelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Kunne være ankommet ca. to timer senere.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Man bliver bedt om at møde på et bestemt tidspunkt, og så skulle jeg vente en time, før nogen havde tid til at tage imod mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Det virkede som om, afdelingen ikke var forberedt på, at nu kom patienterne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Meget venlig, god orientering, god hjælpsomhed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Professionel og samtidig afslappet. Man føler ikke travlheden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Ikke meget ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Meget sødt personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Der var fart på.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Stille og roligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

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



*Jo, men i min situation må man gætte sig til tilstanden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Professionelt, men ikke koldt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Lægerne var særdeles lydhør og særdeles kompetente.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Til at begynde med efter udskrivelsen men har haft smerter siden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Meget kompetent information og behandling fra både læge og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*God professionel behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*KAG - ok. Ultralyd - lægen ikke fortrolig med maskinen. Måtte hente erfaren læge under undersøgelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

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



*Ikke på afdelingen. Her virkede det mere som om kvantitet kommer før kvalitet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Dygtige sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Det var absolut godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Meget forståelse og hjælpsommelighed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Fint nok. Man lægger selvfølgelig energien til dem, som har behov for det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Alle var forstående.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Alt hvad jeg havde brug for.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

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



*Utrolig venlig personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Divergerende meninger om aktuelle situationer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Hvis bare alle sygeplejersker var som på denne afdeling, ville det altid være rart at være på hospitalet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Klarer det selv, men gode erfaringer fra tidligere.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Fint - god kommunikation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*En menneskelig varme som jeg sjældent har set.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Jeg synes, at alle virker meget menneskelige og professionelle.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

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

 *Behandlingen planlagt til sidst på formiddagen. Kl. 14:00 kunne jeg stadig ikke få oplyst, hvornår den planlagte behandling kunne finde sted. Dette har iøvrigt været mere reglen end undtagelsen ved alle mine indlæggelser.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

 *Da jeg skulle CT-scannes, var der ikke bestilt tid, så vi kørte forgæves tre gange.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdome


 *Ingen ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi

 *Ja, ikke meget ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdome


 *Planlægningen er OK.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi


 *Andre sygehuse kunne lære meget af Skejby's fremgangsmåde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi


 *Forundersøgelse korrekt men ventetiden for lang idet jeg måtte indlægges akut fire dage før udløb af ventetiden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi


 *Jeg var der kun én dag, men ved øvrige indlæggelser virker det meget planlagt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi

 *Virkede meget professionelt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

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



*Tingene for mig er lidt diffust, men det er de også for lægerne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygd



*Brochuren før indlæggelse havde ikke de korrekte informationer og nogle manglede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Manglede information om bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*God information fra modtagende læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

Spørgsmål: 16

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



*Her koksede det lidt fra enkelte sygeplejersker.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



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



*Måske manglede der flere toiletter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Bortset fra rengøring af toiletkummen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Som på hotel.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Ikke bad og toilet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Meget lækkert med tv, video og tlf.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*2-sengesstuer er perfekte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Rengøringen er ikke som tidligere.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi

Spørgsmål: 18

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



*Ja, jeg ønskede selv at komme hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Blev overflyttet til Vejle Sygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi

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



*Ja, men kopi af journal, som blev lavet, kom ikke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Her synes jeg, der svigtes. Efter behandling er der ingen samtale med en læge. Man går bare hjem.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Før indlæggelsen modtog jeg en brochure vedr. indgrebet osv. Denne var meget forældet hvilket lægerne rettede op på med personlig rådgivning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi

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

-  *Skyldes ikke sygehuset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Overhoved ingen samspil. Alt for lang ventetid. Fejl!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Arytmi
-  *Efter pres fra lægen - ja, men fire måneders ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Iskæmi
-  *Ja, men man er bare ikke enige om, hvad der skal til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Klapsygdom
-  *Alt fungerede til min totale tilfredshed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Iskæmi
-  *Yderst tilfreds med alt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Iskæmi
-  *I førnævnte brochure stod at jeg skulle til tjek 3 måneder efter. Er ej blevet indkaldt. Har opsøgt Skejby og det viste sig at jeg ikke skulle til tjek.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Arytmi
-  *Har intet hørt fra min læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Ja i forbindelse med indskrivelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Iskæmi
-  *Virkeligt godt samarbejde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Iskæmi



*Det kan jeg ikke udtale mig om, da jeg ikke har haft kontakt med min egen læge siden, men Amtssygehuset har fulgt op, og jeg er indkaldt til kontrol.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi


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

 *Jeg synes, at alt var OK. Ingen sure miner, altid en hjælpende hånd trods travlhed, som man altid mærkede.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi

 *Jeg var overordentlig glad og tilfreds og overrasket over den store omsorg.*


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

 *Opmærksomt og interesseret personale. Lægelig behandling helt i top.*


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

 *Afdelingen er velfungerende.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi

 *Giver sig tid ved indlæggelse. God modtagelse, god forplejning, god kommunikation, god rød tråd. Dog langsom opfølgning efter operation.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Klapsygdom

 *Både god og dårlig information.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi

 *Det gode var, at man var tilknyttet et bestemt plejepersonale. Det negative var, at på en to-sengsstue var der to hold plejepersonaler, som ikke var gode nok til at samarbejde. Jeg følte, at nogle gange blev der kun taget hensyn til deres patient. Jeg kunne ønske mere tid til opfølgning. Det hjælper ikke, vi kan lave en masse rent teknisk, hvis ikke vi kan få den opfølgning, vi har brug for både fysisk og psykisk.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi











 *Utroligt, men altid smilende og hjælpsomt personale. Stort overblik.*












Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi

 *Godt med pil opad. Jeg var meget tilfreds.*












*Jeg fik infektion i venstre arm det sted, hvor drop var lagt ind. Længerevarende hævelse og ømhed i venstre underarm, håndled og hånd. Vistes til egen læge. Fortog sig uden behandling over nogle uger.*

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

-  *Har været på, jeg tror, samtlige hospitaler i København. I Århus på Amts-, Kommune- og Maselisborg Hospital men ingen som Skejby Sygehus. Hjertelig tak.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg følte mig godt tilpas og fik en OK behandling. Jeg mener bare, at man skulle lave ballonudvidelse, når man konstaterer, det er nødvendigt ved den forudgående undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Skejby er det bedste hospital, jeg har været indlagt på. Alle tiders behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Der er travlt men også tid til den enkelte patient. Jeg ved ikke, hvor mange "pauser" personalet har, men som patient mærker man det ikke.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Læger og sygeplejersker var efter min mening helt fantastiske, så man kun kunne følge sig godt tilpas.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Bortset fra ventetiden, og man faster jo fra dagen før, var alt i orden. Begrundelsen for ventetiden var, at der var opstået noget akut. Denne begrundelse bruges hver gang. Med det antal undersøgelser og behandlinger, der foretages, må det være muligt at planlægge bedre. Blev selv behandlet med 4-5 timers forsinkelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Man mærker ikke, hvor stort sygehuset er, fordi afdelingen er lille. Det føles rart og trygt, at man bliver passet af nogle få sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Godt tilfreds med indlæggelsen. Alle var søde både læger og plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Kompetent og venlig behandling. Måske 'enestående', men savner sammenligningsgrundlag.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi

-  *Alle var flinke og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg følte mig i trygge omgivelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hjereteinsufficiens
-  *Man føler sig som et menneske og ikke som et nummer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Klapsygdom
-  *Hurtig behandling og søde, venlige, smilende og meget hjælpsomme mennesker.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Meget fin behandling af både læger og sygeplejepersonale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Klapsygdom
-  *Kort tids indlæggelser med godt indtryk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg var kun indlagt kort og alt fungerede. MEN jeg vil gerne opfordre både sygehuset og amtet til at arbejde for at det sundhedsfaglige personale fritages for administration og planlægning, og iøvrigt alt der har med organisation og ledelse at gøre. Så de i så fald kan bruges til det, de har lært!! Man ville jo heller ikke sætte en skomager til at behandle de syge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Måden jeg blev behandlet og modtaget på på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Iskæmi
-  *Føler sig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Det var bare i orden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Fra første øjeblik på afdelingen føler man en menneskelig og samtidig en professionel hjælpsomhed.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi



-  *Der var en god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Klapsygdom
-  *Jeg havde ikke kunnet få det bedre nogen steder.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Alt i alt en god og tryk oplevelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Fantastisk god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Hygiejne på selve patientværelset var lidt sløv på grund af et meget højt arbejdstempo.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Alt var tip top fra da jeg ankom, til jeg blev udskrevet. Jeg fik svar, jeg kunne bruge til noget, når jeg spurgte. Personalet havde virkelig styr på tingene på B3.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *God behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Mit samlede indtryk var godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg blev godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Arytmi
-  *For et godt personale!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg følte, at der blev taget meget hensyn til patienterne. Det kan godt skyldes, at der ikke var så travlt på grund af ferien.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi



*Personalet var meget hjælpsomt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Der blev udvist passende respekt for alle patienter, af såvel læger som sygeplejersker. Ingen følte sig 'talt ned' til, hvilket før i tiden ofte var tilfældet. Alt i alt en behagelig tryghed i den uvante patientsituation.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Jeg blev behandlet utroligt godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Det hele var bare topprofessionelt. Man føler sig godt tilpas og ikke bare et nummer i rækken. Jeg vil også sige mange tak, nu muligheden er der.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*-kompetent behandling*

*-kompetent pleje*

*-god information*

*-hele forløbet var iøvrigt præget af oprigtig venlighed*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*De har været enestående gode ved mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Får 'kun' 4 stjerner, men alle 4 stjerner går til sygeplejersker og læger, som var søde og rare gennem hele forløbet. Informationsbrochuren som jeg modtog før, var forældet og indholdt ikke korrekte oplysninger, og flere manglede, fx at man ikke måtte flyve 3 måneder efter indgrebet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Arytmi



*Ros for hele behandlingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*God behandling. Kontakt med få personer. God information. Forstående og medlevende personale. Der er rygere endnu - lav en pæn rygestue til 'de sidste'.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Bortset fra rengøringsdamen, som var en arrig 'fanden' med mange kedelige kommentarer, foregik alt i en smilende og venlig atmosfære.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygd



*Godt samspil mellem plejepersonale og mig, men ikke med læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)










Diagnose: Iskæmi

**Kommentarer til**

**Afsnit B4**



<b>Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?</b>
---

-  *Hver gang har jeg følt megen venlighed, omsorg og god oplysning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg var meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Arytmi
-  *Jeg følte mig ventet og blev meget venligt modtaget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi
-  *Afdelingen var velinformeret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg følte mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Uoplyst      Diagnose: Iskæmi
-  *Lang ventetid på sengeplads efter fremmøde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Iskæmi
-  *Meget venligt og informativt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi
-  *Altid hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi
-  *Ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi

Spørgsmål: 10

<b>Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?</b>
---



*Meget fin information af hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Ualmindelig professionel behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Ingen bedring - tvært imod.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

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



*Samtale med læge ved indlæggelsen var god.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Ja, dog med undtagelse af den udskrivende læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Lægerne gav god forklaring.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Var godt forberedt; kendte hovedpunkter i min tykke journal.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Det var godt nok.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



Spørgsmål: 12

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



*Nogenlunde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Jeg gav nok ikke udtryk for at have brug for en sådan støtte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Fra ankomst til operation var der ikke megen støtte. Det blev dog væsentligt bedre senere.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi

Spørgsmål: 13

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



*God og kompetent.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Jeg har aldrig mærket personalet som surt eller stresset, selvom det nok havde travlt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Alle søde og flinke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

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



*Da jeg endelig blev indlagt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*For lang tid imellem de forskellige undersøgelser inden hjerteklapoperationen - fra lægebesøg 31. marts til operation først i november.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Undersøgelse udskudt et døgn efter indlæggelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Tilfreds.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*For lang ventetid dagene før indlæggelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Det kan jeg ikke bedømme. Men det føles som om, man ikke kender 'det næste skridt'.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

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

 *Bivirkninger blev meget forstærket rytmeforstyrrelse, som ved kontrol hos egen læge medførte akut indlæggelse i Randers i 14 dage senere plus meget blå mærker helt til knæet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdome


 *Ingen information om bivirkninger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

 *Mangler stadig udskrivelesbrev, evt. information om 'hvad kan jeg selv gøre' for ikke at komme igen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi


 *Ville gerne have haft mere information om bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi

 *Tvivl med hensyn til behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

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



*Talte ikke med mange.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Forskellige meninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*For det meste.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

Spørgsmål: 17

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



*Reel, pænt, ingen mangler.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Badeværelse meget rent.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Meget flot.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Rart med enestue.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

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



*Blev ikke spurgt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Når behandlingen er afsluttet, er der ingen grund til at blive.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Sengen skulle bruges.*

Respondentens svar: Både og

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

Diagnose: Klapsygdom



*Ikke min afgørelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

Diagnose: Iskæmi

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



*Ville godt have talt med en læge på B4 om mit medicin.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Fejl i forbindelse med medicin.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Meget omhyggelig forklaring.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Overført til andet sygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Kunne jeg have fået bedre information? Det kan jeg vel ikke vide.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi



*Kunne godt bruge gode råd.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



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



*Min egen læge har ikke været inde i sagen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Modtog få dage efter indlæggelsen et udførligt udskrivningsbrev med diagnoser, procedurer og medicinstatus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Min egen læge indlagde mig akut, da jeg opsøgte ham i 03, og jeg ikke havde det godt. Blev indlagt fra lægens konsultation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Meget hurtig information til egen læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Oplysning til min læge om mulighed for yderligere behandling.*











Respondentens svar: Både og


Alder: 60-69 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Iskæmi


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


-  *På grund af den professionelle behandling man altid får på Skejby Sygehus. Og personalet har altid et smil til patienterne.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Særlig god behandling, pleje og enormt flinke læger, sygeplejersker - og vigtig god information. Tak.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Arytmi
-  *Det er bare i orden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg har mødt utrolig god pleje og venlighed og tålmodighed, hvis og da jeg var nervøs.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Arytmi
-  *Aftensmaden den ene aften jeg var der, var meget sparsom og smagte ikke af det, som serveredes.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *For den god behandling jeg fik. Jeg har fået det meget bedre nu. Rigtigt godt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Alt virkede perfekt med undtagelse af udskrivende læge, der forekom arrogant og nedladende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg blev behandlet godt i de to døgn, jeg var indlagt på afsnit B4.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg var meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi
-  *Jeg blev behandlet godt. Venligt og flinkt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Iskæmi


 *Jeg følte mig godt tilpas på Skejby. Alle var søde og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi


 *Behandlingen kunne ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi


 *En helt igennem god oplevelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi


 *Afdelingen virkede velorganiseret og kompetent.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Iskæmi


 *Professionel behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Iskæmi


 *Alle er søde og rare mennesker, der går op i deres jobs.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi


 *God behandling, men det kan vel altid blive lidt bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi

 *Enestående er passende!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi

 *Halvanden døgn's ophold var ikke nok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi

 *Alle var rare og hjælpsomme. Bliv ved med dette.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi

 *Som patient følte jeg tryghed. Min hustru blev godt informeret om forløbet af min sygdom.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Iskæmi

 *Jeg blev modtaget venligt og professionelt. Jeg fik meget grundig information og blev behandlet med respekt af alle personalegrupper.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi


 *Jeg syntes, det var godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

 *Jeg var der kun ét døgn, men min mand har være indlagt der flere gange og har været tilfreds.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Iskæmi


 *Jeg følte, at jeg var velkommen og fik en aldeles fin behandling. Alle var helt utrolig søde ved mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Iskæmi


 *Personalet var meget omsorgsfulde og venlige på alle niveauer. Hos lægerne manglede jeg dog en 'målsætning' og information om samme. Derfor kun 4 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi


 *Alt forløb som forventet. Hurtigt og effektivt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Iskæmi


 *Personalet arbejder i et godt teamwork som smitter af på patienterne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

 *De er alle meget venlige og omhyggelige mennesker. Ros og tak til dem alle.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

 *Effektiv.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi


 *Alt OK.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

 *Det er flot at ligge på enestue med fjernsyn. Enestue har den fordel, at ens familie kan være på besøg uden at genere medpatienter.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Blev behandlet godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*I det døgn's tid, jeg var på afdelingen, oplevede jeg omhyggelighed og effektivitet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*God behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Jeg følte mig godt behandlet fra jeg kom og til jeg tog hjem igen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Blev behandlet godt og dygtigt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Jeg blev behandlet godt af alle. Jeg følte ikke, at det kun var rutine.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Måden jeg blev modtaget på samt den omsorg og information, der blev givet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Jeg var meget glad for mit ophold. Meget stor venlighed og menneskelighed. Tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Meget professionelt personale. Formår virkelig at skabe ro og tillid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Alle forhold på afdelingen er pæne, så det er en oplevelse at være indlagt der.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Behandling af plejepersonale og læger OK.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Rart at være der: stille og roligt, behageligt. tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Mange hilsner og tak for god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Enestående er vel uopnåelig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Venlighed, god information. Mangler: Blev der taget ekg-cardiogram inden  
hjemsendelse? Det burde der have været. Jeg husker det ikke, blev i hvert fald meget  
dårligere lige efter undersøgelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Fin forplejning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Arytmi



*Jeg blev behandlet godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*'Stjerner' for god pleje og behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi



*Var godt. OK info under indlæggelsen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Klapsygdom



*Man bliver godt modtaget og bliver sat godt ind i det hele, om hvad det vil sige, at blive  
behandlet for hjertesygdom.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Iskæmi

