

**Indlæggelse på**  
**Ortopædkirurgisk Afd. E**  
**Århus Sygehus**  
4. Runde



**Indlæggelse på**  
**Ortopædkirurgisk Afd. E**  
**Århus Sygehus**  
4. Runde

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 651

# 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. Spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus .....	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	31
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

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

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

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

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

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer afdelingens faktiske patienter. 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 patien-  
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af  
sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundspørgsmålene bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række 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, 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 tilfredshedsspørgsmålene, 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. Desuden ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

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

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen. Er der kontakt til for mange 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 fem 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

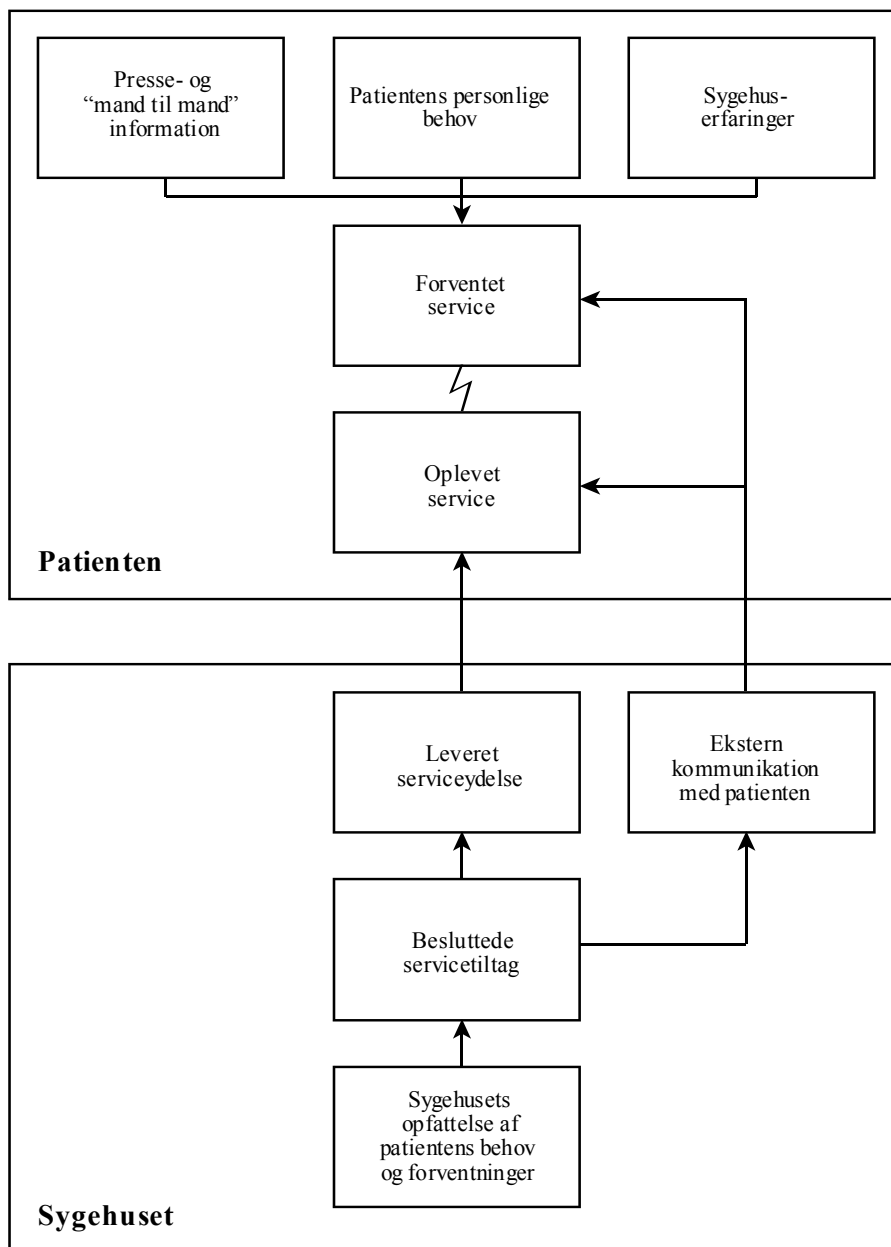
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

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



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

# Metode

<b>Metode</b>	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
<b>Validering af skemaerne</b>	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
<b>Lokal organisering</b>	<p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. 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>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.</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 dem. 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 successer)
- 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 for afdelingen****Ortopædkirurgisk Afd. E, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Ortopædkirurgi
Antal indlagte	7.313
Heraf akut indlagte	4.097
Heraf planlagte	3.216
Gennemsnitligt antal sengedage	4,8 pr. ptt.
Belægningsprocent	84
Antal senge	117 + 16 hotelsenge
Enestuer	4
Tomandsstuer	10
Tremandsstuer	20
Firemandsstuer	6
Femmandsstuer	6
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	7
Ambulante besøg	50.000
Antal ambulatorier	2
Deldøgnsbehandlinger	2.849
Antal dagafsnit	2
Lægestillinger	77,5
Plejepersonalestillinger	378,5 (inkl. ledende)
Lægeseekretærstillinger	68,4
Samlet budgetramme	251,8
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger



# 1. Om afdelingen

## **Afdelingens speciale**

Ved fusionen af Århus Amtssygehus og Århus Kommunehospital i 2004 blev de to ortopædkirurgiske afdelinger ligeledes samlet, så de nu udgør Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus.

Ortopædkirurgisk afdeling omfatter følgende specialiserede sektorer: Ryg, ortopædisk onkologi, ortopædisk infektionskirurgi, børneortopædi, skulder-/albuekirurgi, fod-/ankelkirurgi, idrætstraumatologi, håndkirurgi, hofte/knækirurgi samt ortopædisk traumatologi.

Hver sektor udgør et fagligt selvstændigt ansvarsområde baseret på teamfunktion mellem lægesektor, sygepleje og sektorsekretariat. Samme team af læger og sygeplejersker varetager det samlede patientforløb, hvilket betinger, at den enkelte patient i høj grad vil opleve en stor kontinuitet i behandlingen.

## **Visitation til centeret**

Afdelingen modtager patienter overvejende fra det jyske område. Endvidere har afdelingen et lokalt optageområde omfattende en population på ca. 300.000 mennesker. I et samarbejde med Neurokirurgisk afdeling varetager afdelingen en akutfunktion for rygtraumatologi fra det vstdanske område.

## **Udvikling i patienttilgang**

Afdelingens elektive funktion har i løbet af det seneste årti udviklet sig fra at være en overvejende regional funktion til at være en udpræget landsdelsfunktion.

Afdelingen modtager nu ca. 8.300 nyhenviste elektive patienter årligt, hvortil kommer ca. 4.100 akut indlagte. Tilgangen til afdelingens skadestue har i en årrække ligget næsten konstant på 58.000 patienter. Fra 2004 har der været indført telefonvisitation til skadestuerne i Århus Amt. Dette har medført en reduktion i antallet af skadestuebesøg på ca. 6 %, således at det totale tal nu ligger på ca. 55.000.

## **Samarbejds partnere**

Afdelingen har et nært samarbejde med en lang række af Universitetshospitalets øvrige afdelinger – hvor til kommer et tæt samarbejde med Ortopædkirurgisk afdeling i Silkeborg, idet der er satellitfunktion inden for elektiv rygkirurgi dér.

I foråret 2004 blev der etableret en dagkirurgisk funktion på Odder Centralsygehus, hvor flere af afdeling E's sektorer har såvel ambulante undersøgelser som ambulante operationer.

## **Udviklingsområder**

De ortopædkirurgiske specialektorer, der henhører under ortopædkirurgisk afdeling på Århus Sygehus, rummer alle udviklingsfelter på internationalt niveau. Specialektorerne bidrager dermed i høj grad til at højne kompetenceniveauet inden for dansk ortopædisk kirurgi i almindelighed.

**Patientrettede  
initiativer siden  
sidste måling**

1. Systematisk patientinformation gennemføres ambulantly og på udskrivningstidspunkt.
2. Teamfunktionen omkring patientforløbene er styrket og omfatter nu alle relevante personalegrupper.
3. Der er etableret stillinger som specialeansvarlig sygeplejerske, som medvirker til tilrettelæggelse af hensigtsmæssige patientforløb.
4. Enkelte indlæggelsesforløb er blevet ændret, således at patienterne nu informeres i grupper, hvorved et højt informationsniveau sikres.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Ortopædkirurgisk Afd. E**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. nov. 2005 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	595	
Indkomne svar	349	
<b>Svarprocent</b>	<b>59</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 370 Svar november 2001 - 241 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	2.092
<b>Alder</b>		
0-18 år	14%	10%
19-39 år	23%	21%
40-59 år	25%	32%
60-69 år	14%	17%
70-79 år	11%	15%
80 år eller mere	13%	5%
<b>Køn</b>		
Mand	50%	49%
Kvinde	50%	51%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit E2	20%	27%
Afsnit E4	30%	10%
Afsnitt E5	13%	15%
Afsnit E6	9%	16%
Afsnit 80	14%	14%
Afsnit 180	13%	17%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for afdelingen.

### 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 selektionsskævhed.

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

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

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

### Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige afsnit, selvom disse afsnit har forskellig størrelse.

### 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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige afsnit med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afdeling D	129	februar 2004	Århus Sygehus
Geriatrisk Afdeling G	99	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Afdeling B	135	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Afdeling L	257	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	231	februar 2004	Århus Sygehus
Lungemedicinsk Afdeling B	180	februar 2004	Århus Sygehus
Med. Afd. M	184	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Afdeling V (gastro)	104	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C	186	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	351	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Afdeling	232	februar 2004	Århus Sygehus
Neurologisk Afdeling F (stroke)	171	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	78	februar 2004	Århus Sygehus
Onkologisk Afdeling D	238	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	224	februar 2004	Århus Sygehus
Ortopædkirurgisk Center i Århus	370	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Afdeling Z	167	februar 2004	Århus Sygehus
Rehabiliteringsafsnittet, Odder Sygehus	37	februar 2004	Århus Sygehus
Respirationscenter Vest	90	februar 2004	Århus Sygehus
Reumatologisk Afdeling U	63	februar 2004	Århus Sygehus
Samsø Sygehus	62	februar 2004	Århus Sygehus
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	92	februar 2004	Århus Sygehus
Børneafdeling B	226	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M1	326	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M2	237	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	247	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	238	maj 2004	Randers Centralsygehus
Akut Medicinsk Modtageafd. AMA	106	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling GO	109	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	276	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	249	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling P	215	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	289	november 2003	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	289	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afdeling T	331	november 2003	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	358	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	130	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	135	november 2003	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	269	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>7.710</b>		

## 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 henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## 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.

**Tabel 4 Baggrundsplysninger for indlagte patienter på  
Ortopædkirurgisk Afd. E, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter  Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	241	370	349	
<b>Alder</b>				
0-18 år	18%	12%	10%	11%
19-39 år	23%	19%	21%	15%
40-59 år	25%	31%	32%	27%
60-69 år	15%	18%	17%	19%
70-79 år	12%	12%	15%	17%
80 år eller mere	6%	7%	5%	11%
<b>Køn</b>				
Mand	51%	49%	49%	48%
Kvinde	49%	51%	51%	52%
<b>Hvordan</b>				
Akut	39%	49%	34%	55%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	61%	51%	66%	45%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	71%	72%	70%	62%
2 gange	17%	17%	21%	18%
3 gange	8%	7%	4%	7%
Mere end 3 gange	4%	4%	4%	13%
<b>Indlagt</b>				
En dag	14%	17%	16%	21%
2-3 dage	21%	22%	26%	30%
4-8 dage	42%	36%	39%	30%
Mere end 8 dage	23%	25%	19%	19%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	68%	75%	70%	81%
Udenamtspatienter	32%	25%	30%	19%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	97%	99%	96%
Ikke dansk	3%	3%	1%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	23%	25%	33%	30%
Har ikke søgt information	77%	75%	67%	70%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	86%	86%	91%	83%
Pårørende	14%	14%	9%	17%



### 3. De indlagte patienter

#### Baggrundsspørgsmål

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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrundsspørgsmålenes 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 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på  
Ortopædkirurgisk Afd. E, Århus Sygehus, februar 2006**

Spørgsmål (svar i procent af 349 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	84%	13%	2%	1%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	84%	8%	5%	2%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	76%	14%	4%	5%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	80%	12%	4%	5%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	81%	12%	4%	3%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	73%	16%	6%	4%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	72%	19%	5%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	75%	15%	4%	6%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	64%	20%	13%	3%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	83%	9%	3%	4%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	75%	14%	8%	3%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	65%	6%	5%	24%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	36%	7%	7%	49%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse

## 4. 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 muligt 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><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.</li></ul>
<b>Svar på centrale spørgsmål</b>	<p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer en række 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 spørgsmålene 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 fra indlagte patienter på Ortopædkirurgisk Afd. E, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	241	370			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	15%	12%	15%	14%	4%	28%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	13%	13%	14%	16%	4%	33%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	15%	20%	20%	19%	6%	45%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	12%	12%	17%	14%	4%	27%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	13%	10%	17%	13%	4%	27%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	20%	19%	24%	24%	5%	39%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	21%	23%	25%	25%	11%	47%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	21%	19%	20%	24%	6%	41%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	23%	28%	35%	22%	2%	48%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	10%	14%	13%	15%	3%	36%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	22%	21%	22%	20%	8%	33%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			14%	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	28%	26%	28%	26%	7%	44%

- 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 på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

<b>Forskel på patienterne?</b>	Tilfredshedsspørgsmålene 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 hvert af undersøgelsens 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 sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>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.</p>

**Tabel 7 De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på  
Ortopædkirurgisk Afd. E, Århus Sygehus**

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	137	177	216	3.132	
Ja	69%	78%	67%	82%	100%	61%
Nej	31%	22%	33%	18%	0%	39%

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på  
Ortopædkirurgisk Afd. E, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	143	178	223	3.132	
Ja	89%	96%	88%	93%	100%	79%
Nej	11%	4%	12%	7%	0%	21%

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus  
Ortopædkirurgisk Afd. E, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
	Antal	179	239	319
Lægens råd	42%	36%	35%	37%
Kort venteliste	4%	1%	4%	5%
Tæt på bopæl/familie	12%	15%	15%	17%
Gode erfaringer/godt omdømme	37%	26%	22%	21%
Andet	4%	22%	23%	19%

## 5. Ventetid og valg af sygehus

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.</li></ul>
<b>Flest akutte indlæggelser</b>	<p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>
<b>Opleves ventetiden for lang?</b>	<p>I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden de har kunnet komme til. Afdelingen har 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.</p> <p>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.</p>
<b>Information inden indlæggelsen</b>	<p>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.</p>
<b>Valg af sygehus</b>	<p>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.</p>
<b>Akutte og planlagtes valg af sygehus</b>	<p>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.</p>

**Tabel 10 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger på Ortopædkirurgisk Afd. E**

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	231	351	336	7.265		
Ja	10%	9%	10%	18%	2%	33%
Nej	90%	91%	90%	82%	98%	67%

**Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Ortopædkirurgisk Afd. E**

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	229	350	336	7.322		
Ja	14%	15%	15%	14%	4%	40%
Nej	86%	85%	85%	86%	96%	60%

**Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Ortopædkirurgisk Afd. E**

*Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	-	-	321	-		
Ja	-	-	40%	-	-	-
Nej	-	-	60%	-	-	-



## 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 med den primære kontakt til patienten
- at 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 patientens 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 diagnosegrupper.

### Udlevering af kontaktkort?

Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under indlæggelsen og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 12. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).

**Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af  
Ortopædkirurgisk Afd. E**  
*Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	238	364	343	7.710	
Fem stjerner (enestående)	36%	27%	20%	30%	52%	19%
Fire stjerner (godt)	51%	59%	64%	53%	46%	43%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	11%	11%	13%	14%	2%	29%
To stjerner (dårligt)	2%	1%	2%	2%	0%	8%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	1%	1%	1%	0%	1%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>	<b>38%</b>

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

## 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 “både 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.

### Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

Tabel 13 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 13 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.

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. I tabel 13 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

### Kommentarer

Det er 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 diagnosegrupper.



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

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

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



22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

25. Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

## NN Afdeling

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du været indlagt på NN Afdeling inden for de seneste 5 år?

 Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på NN Afdeling ved din seneste indlæggelse?

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

- Akut eller overført fra anden afdeling (gå 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 NN Sygehus?

(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, behandlinger, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

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

Kommentarer:

17. Var sengeafdelingens 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 kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)

Kommentarer:

21. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvielse, opfølgning mv.)

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. de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdnings spørgsmål 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 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	78	16	5	55
	2-3 dage	84	14	2	86
	4-8 dage	88	11	1	136
	Mere end 8 dage	88	13	0	64
Hvordan	Akut	81	16	4	113
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	11	1	227
Erfaring(5år)	1 gang	85	13	2	233
	2 gange	83	14	3	69
	3 gange	86	14	0	14
	Mere end 3 gange	100	0	0	15
Søgt information	Har søgt information	81	14	5	106
	Har ikke søgt information	87	13	1	224
Køn	Mand	88	11	1	170
	Kvinde	82	15	3	171
Bopæl	Indenamtspatienter	84	13	3	238
	Udenamtspatienter	88	12	0	102
Alder	0-18 år	79	21	0	33
	19-39 år	78	18	4	72
	40-59 år	82	15	3	106
	60-69 år	88	12	0	57
	70-79 år	98	0	2	53
	80 år eller mere	94	6	0	18
Modersmål	Dansk	85	13	2	333
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	12	2	304
	Pårørende	81	19	0	32
Afsnit	Afsnit E2	89	11	0	94
	Afsnit E4	79	18	3	33
	Afsnitt E5	87	12	2	52
	Afsnit E6	85	15	0	54
	Afsnit 80	80	10	10	50
	Afsnit 180	85	15	0	61
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	85	13	2	344

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	75	17	8	52
	2-3 dage	86	9	5	86
	4-8 dage	90	4	6	135
	Mere end 8 dage	88	9	3	65
Hvordan	Akut	85	10	5	110
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87	7	5	227
Erfaring(5år)	1 gang	87	7	6	232
	2 gange	83	14	3	66
	3 gange	93	7	0	14
	Mere end 3 gange	73	13	13	15
Søgt information	Har søgt information	79	13	7	107
	Har ikke søgt information	89	7	5	221
Køn	Mand	84	10	6	167
	Kvinde	88	7	5	171
Bopæl	Indenamtspatienter	86	9	6	235
	Udenamtspatienter	87	9	4	102
Alder	0-18 år	81	16	3	32
	19-39 år	85	8	7	72
	40-59 år	86	10	4	109
	60-69 år	86	7	7	56
	70-79 år	90	4	6	52
	80 år eller mere	100	0	0	15
Modersmål	Dansk	86	9	5	331
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	8	6	303
	Pårørende	87	10	3	30
Afsnit	Afsnit E2	89	8	3	92
	Afsnit E4	88	0	12	34
	Afsnitt E5	87	10	4	52
	Afsnit E6	91	6	4	53
	Afsnit 80	78	12	10	50
	Afsnit 180	83	13	3	60
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	86	9	5	341

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	79	12	10	52
	2-3 dage	87	11	2	82
	4-8 dage	76	21	2	131
	Mere end 8 dage	81	11	8	62
Hvordan	Akut	80	13	7	104
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	16	3	222
Erfaring(5år)	1 gang	80	16	4	221
	2 gange	82	10	7	68
	3 gange	79	21	0	14
	Mere end 3 gange	71	21	7	14
Søgt information	Har søgt information	71	23	6	103
	Har ikke søgt information	84	12	4	213
Køn	Mand	78	17	6	162
	Kvinde	82	14	4	165
Bopæl	Indenamtspatienter	79	17	5	224
	Udenamtspatienter	84	12	4	102
Alder	0-18 år	84	9	6	32
	19-39 år	73	23	4	70
	40-59 år	81	15	4	105
	60-69 år	81	15	4	53
	70-79 år	90	8	2	50
	80 år eller mere	73	13	13	15
Modersmål	Dansk	80	15	4	319
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	15	4	293
	Pårørende	72	17	10	29
Afsnit	Afsnit E2	88	11	1	93
	Afsnit E4	74	19	6	31
	Afsnitt E5	71	24	6	51
	Afsnit E6	79	12	10	52
	Afsnit 80	80	14	6	49
	Afsnit 180	81	17	2	54
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	80	15	5	330

<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	82	16	2	51
	2-3 dage	86	9	5	85
	4-8 dage	84	12	4	132
	Mere end 8 dage	79	16	5	63
Hvordan	Akut	84	12	4	109
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	13	4	221
Erfaring(5år)	1 gang	85	11	4	225
	2 gange	82	14	5	65
	3 gange	71	14	14	14
	Mere end 3 gange	80	20	0	15
Søgt information	Har søgt information	75	17	8	105
	Har ikke søgt information	88	10	2	215
Køn	Mand	86	10	4	164
	Kvinde	81	15	4	167
Bopæl	Indenamtspatienter	85	12	3	229
	Udenamtspatienter	81	14	5	100
Alder	0-18 år	79	18	3	33
	19-39 år	80	11	8	71
	40-59 år	81	15	4	105
	60-69 år	85	15	0	53
	70-79 år	94	4	2	51
	80 år eller mere	93	7	0	15
Modersmål	Dansk	84	12	4	322
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	294
	Pårørende	77	16	6	31
Afsnit	Afsnit E2	90	8	2	92
	Afsnit E4	85	12	3	33
	Afsnitt E5	80	16	4	51
	Afsnit E6	73	21	6	52
	Afsnit 80	81	11	9	47
	Afsnit 180	86	12	2	58
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	83	13	4	333

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	85	15	0	53
	2-3 dage	82	15	4	82
	4-8 dage	86	8	6	136
	Mere end 8 dage	79	17	3	63
Hvordan	Akut	86	13	2	112
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	13	5	221
Erfaring(5år)	1 gang	84	13	3	232
	2 gange	77	13	10	62
	3 gange	79	21	0	14
	Mere end 3 gange	87	13	0	15
Søgt information	Har søgt information	75	16	9	105
	Har ikke søgt information	88	11	2	219
Køn	Mand	86	10	4	166
	Kvinde	81	15	4	169
Bopæl	Indenamtspatienter	85	12	3	232
	Udenamtspatienter	80	14	6	101
Alder	0-18 år	78	19	3	32
	19-39 år	85	11	4	71
	40-59 år	81	14	6	108
	60-69 år	87	9	4	55
	70-79 år	90	10	0	52
	80 år eller mere	79	21	0	14
Modersmål	Dansk	84	12	4	326
	Ikke dansk	60	40	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	299
	Pårørende	80	17	3	30
Afsnit	Afsnit E2	90	8	2	92
	Afsnit E4	79	18	3	34
	Afsnitt E5	88	10	2	51
	Afsnit E6	77	17	6	53
	Afsnit 80	74	17	9	47
	Afsnit 180	83	13	3	60
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	83	13	4	337

**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	65	22	12	49
	2-3 dage	82	14	5	87
	4-8 dage	77	18	5	132
	Mere end 8 dage	76	16	8	63
Hvordan	Akut	73	18	9	103
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	16	6	227
Erfaring(5år)	1 gang	75	18	7	225
	2 gange	81	13	6	68
	3 gange	79	7	14	14
	Mere end 3 gange	53	40	7	15
Søgt information	Har søgt information	65	24	11	103
	Har ikke søgt information	81	14	5	218
Køn	Mand	76	18	6	163
	Kvinde	77	16	7	168
Bopæl	Indenamtspatienter	77	16	7	227
	Udenamtspatienter	76	18	6	103
Alder	0-18 år	67	27	6	33
	19-39 år	71	18	11	72
	40-59 år	78	17	6	103
	60-69 år	81	9	9	53
	70-79 år	87	13	0	52
	80 år eller mere	76	18	6	17
Modersmål	Dansk	77	17	7	324
	Ikke dansk	60	40	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	17	6	296
	Pårørende	70	20	10	30
Afsnit	Afsnit E2	87	10	3	94
	Afsnit E4	77	13	10	31
	Afsnitt E5	70	18	12	50
	Afsnit E6	69	24	8	51
	Afsnit 80	71	18	10	49
	Afsnit 180	75	24	2	59
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	76	17	7	334

Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73	24	4	51
	2-3 dage	73	24	4	85
	4-8 dage	74	20	7	136
	Mere end 8 dage	81	13	6	62
Hvordan	Akut	68	24	8	109
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	17	4	224
Erfaring(5år)	1 gang	72	21	7	230
	2 gange	88	9	3	64
	3 gange	79	21	0	14
	Mere end 3 gange	53	47	0	15
Søgt information	Har søgt information	69	24	7	104
	Har ikke søgt information	77	18	5	220
Køn	Mand	73	23	4	167
	Kvinde	77	17	7	167
Bopæl	Indenamtspatienter	75	19	6	234
	Udenamtspatienter	76	20	4	99
Alder	0-18 år	82	15	3	33
	19-39 år	67	24	10	72
	40-59 år	74	20	6	108
	60-69 år	77	19	4	52
	70-79 år	83	13	4	52
	80 år eller mere	80	20	0	15
Modersmål	Dansk	75	20	6	326
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	20	6	300
	Pårørende	79	21	0	29
Afsnit	Afsnit E2	86	12	2	92
	Afsnit E4	67	27	6	33
	Afsnitt E5	66	26	8	53
	Afsnit E6	67	27	6	51
	Afsnit 80	76	16	8	50
	Afsnit 180	76	19	5	58
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	75	20	5	337

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	68	22	10	50
	2-3 dage	84	15	1	82
	4-8 dage	81	15	4	130
	Mere end 8 dage	81	14	5	63
Hvordan	Akut	83	12	5	105
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	17	4	219
Erfaring(5år)	1 gang	82	15	3	222
	2 gange	70	20	9	64
	3 gange	79	14	7	14
	Mere end 3 gange	73	27	0	15
Søgt information	Har søgt information	73	20	8	102
	Har ikke søgt information	83	15	3	212
Køn	Mand	79	17	4	161
	Kvinde	80	15	5	164
Bopæl	Indenamtspatienter	79	17	4	224
	Udenamtspatienter	83	12	5	100
Alder	0-18 år	80	10	10	30
	19-39 år	79	14	7	71
	40-59 år	81	14	5	104
	60-69 år	80	20	0	51
	70-79 år	86	12	2	51
	80 år eller mere	63	38	0	16
Modersmål	Dansk	80	16	4	317
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	16	4	292
	Pårørende	79	18	4	28
Afsnit	Afsnit E2	86	11	3	90
	Afsnit E4	87	10	3	30
	Afsnitt E5	75	25	0	51
	Afsnit E6	85	12	4	52
	Afsnit 80	72	17	11	47
	Afsnit 180	74	21	5	58
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	80	16	4	328



Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	74	23	4	53
	2-3 dage	70	21	9	86
	4-8 dage	60	21	19	134
	Mere end 8 dage	66	19	16	64
Hvordan	Akut	74	19	6	113
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	61	22	17	223
Erfaring(5år)	1 gang	68	19	13	229
	2 gange	56	25	19	68
	3 gange	64	29	7	14
	Mere end 3 gange	43	43	14	14
Søgt information	Har søgt information	56	24	20	108
	Har ikke søgt information	71	19	10	220
Køn	Mand	69	22	8	166
	Kvinde	62	20	18	171
Bopæl	Indenamtspatienter	65	21	14	233
	Udenamtspatienter	65	22	13	103
Alder	0-18 år	70	21	9	33
	19-39 år	76	17	7	72
	40-59 år	64	21	15	106
	60-69 år	59	23	18	56
	70-79 år	61	24	16	51
	80 år eller mere	59	24	18	17
Modersmål	Dansk	65	21	14	329
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	64	21	14	300
	Pårørende	75	22	3	32
Afsnit	Afsnit E2	67	25	8	92
	Afsnit E4	65	32	3	34
	Afsnitt E5	88	8	4	50
	Afsnit E6	58	16	25	55
	Afsnit 80	74	19	6	47
	Afsnit 180	44	25	31	61
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	65	21	14	339

<b>Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	90	6	4	51
	2-3 dage	87	9	4	85
	4-8 dage	89	8	3	131
	Mere end 8 dage	82	14	5	65
Hvordan	Akut	85	13	2	107
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	7	4	225
Erfaring(5år)	1 gang	88	10	2	225
	2 gange	85	6	9	66
	3 gange	100	0	0	14
	Mere end 3 gange	87	13	0	15
Søgt information	Har søgt information	89	9	3	105
	Har ikke søgt information	86	10	4	215
Køn	Mand	88	11	1	159
	Kvinde	87	8	5	172
Bopæl	Indenamtspatienter	88	10	3	229
	Udenamtspatienter	85	9	6	101
Alder	0-18 år	97	0	3	29
	19-39 år	90	9	1	70
	40-59 år	89	8	3	106
	60-69 år	82	16	2	55
	70-79 år	87	10	4	52
	80 år eller mere	65	12	24	17
Modersmål	Dansk	87	10	4	324
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	10	3	298
	Pårørende	86	7	7	28
Afsnit	Afsnit E2	92	7	1	89
	Afsnit E4	81	16	3	31
	Afsnitt E5	87	10	4	52
	Afsnit E6	80	15	6	54
	Afsnit 80	90	4	6	48
	Afsnit 180	88	8	3	60
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	87	9	4	334

<b>Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	67	15	19	54
	2-3 dage	79	15	6	80
	4-8 dage	82	14	4	135
	Mere end 8 dage	75	14	11	65
Hvordan	Akut	70	18	12	109
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	12	5	225
Erfaring(5år)	1 gang	74	16	9	232
	2 gange	83	11	6	64
	3 gange	93	7	0	14
	Mere end 3 gange	93	7	0	15
Søgt information	Har søgt information	74	17	9	105
	Har ikke søgt information	79	14	8	221
Køn	Mand	75	19	5	166
	Kvinde	80	9	11	169
Bopæl	Indenamtspatienter	76	15	8	234
	Udenamtspatienter	81	11	8	100
Alder	0-18 år	81	10	10	31
	19-39 år	76	17	7	71
	40-59 år	77	16	7	108
	60-69 år	79	11	11	56
	70-79 år	80	12	8	51
	80 år eller mere	75	19	6	16
Modersmål	Dansk	77	14	8	327
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	15	8	301
	Pårørende	72	14	14	29
Afsnit	Afsnit E2	93	4	2	90
	Afsnit E4	64	18	18	33
	Afsnitt E5	71	21	8	52
	Afsnit E6	70	20	9	54
	Afsnit 80	77	15	9	47
	Afsnit 180	75	15	10	61
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	78	14	8	337

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	83	11	6	35
	2-3 dage	83	10	7	71
	4-8 dage	87	7	6	101
	Mere end 8 dage	88	7	5	56
Hvordan	Akut	85	8	7	88
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86	9	6	175
Erfaring(5år)	1 gang	86	8	7	180
	2 gange	90	6	4	52
	3 gange	82	9	9	11
	Mere end 3 gange	77	23	0	13
Søgt information	Har søgt information	81	13	6	89
	Har ikke søgt information	88	6	6	165
Køn	Mand	84	10	6	131
	Kvinde	88	7	5	131
Bopæl	Indenamtspatienter	88	6	6	180
	Udenamtspatienter	81	12	6	81
Alder	0-18 år	82	11	7	28
	19-39 år	82	9	9	57
	40-59 år	88	5	7	75
	60-69 år	84	13	2	45
	70-79 år	90	5	5	42
	80 år eller mere	92	8	0	13
Modersmål	Dansk	86	8	6	255
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	9	4	230
	Pårørende	78	7	15	27
Afsnit	Afsnit E2	91	5	4	76
	Afsnit E4	67	17	17	24
	Afsnitt E5	77	16	7	43
	Afsnit E6	81	10	8	48
	Afsnit 80	97	0	3	29
	Afsnit 180	93	4	2	45
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	86	8	6	265

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	93	4	4	27
	2-3 dage	73	16	11	45
	4-8 dage	60	18	22	72
	Mere end 8 dage	79	12	9	33
Hvordan	Akut	77	18	5	57
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	70	13	18	119
Erfaring(5år)	1 gang	69	16	15	124
	2 gange	77	10	13	31
	3 gange	83	17	0	6
	Mere end 3 gange	73	9	18	11
Søgt information	Har søgt information	65	24	11	54
	Har ikke søgt information	75	10	15	115
Køn	Mand	71	15	15	82
	Kvinde	73	14	13	93
Bopæl	Indenamtspatienter	73	14	13	119
	Udenamtspatienter	69	15	16	55
Alder	0-18 år	77	15	8	13
	19-39 år	64	15	21	39
	40-59 år	86	10	4	50
	60-69 år	67	11	22	36
	70-79 år	74	22	4	27
	80 år eller mere	25	25	50	8
Modersmål	Dansk	72	14	14	171
	Ikke dansk	67	0	33	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	15	13	158
	Pårørende	71	7	21	14
Afsnit	Afsnit E2	74	11	15	46
	Afsnit E4	67	22	11	18
	Afsnitt E5	73	15	12	33
	Afsnit E6	56	19	26	27
	Afsnit 80	78	13	9	23
	Afsnit 180	80	10	10	30
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	72	14	14	177

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	71	29	17
	2-3 dage	63	37	59
	4-8 dage	71	29	95
	Mere end 8 dage	61	39	44
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	67	33	216
Erfaring(5år)	1 gang	64	36	131
	2 gange	73	27	55
	3 gange	67	33	12
	Mere end 3 gange	67	33	12
Søgt information	Har søgt information	60	40	78
	Har ikke søgt information	69	31	131
Køn	Mand	67	33	98
	Kvinde	66	34	116
Bopæl	Indenamtspatienter	70	30	125
	Udenamtspatienter	63	37	89
Alder	0-18 år	70	30	20
	19-39 år	49	51	41
	40-59 år	71	29	69
	60-69 år	71	29	38
	70-79 år	71	29	35
	80 år eller mere	73	27	11
Modersmål	Dansk	67	33	210
	Ikke dansk	50	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	66	34	193
	Pårørende	72	28	18
Afsnit	Afsnit E2	69	31	74
	Afsnit E4	50	50	2
	Afsnitt E5	56	44	32
	Afsnit E6	41	59	29
	Afsnit 80	74	26	31
	Afsnit 180	81	19	48
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	67	33	216

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	80	20	20
	2-3 dage	88	12	58
	4-8 dage	92	8	99
	Mere end 8 dage	82	18	45
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	12	223
Erfaring(5år)	1 gang	89	11	140
	2 gange	90	10	52
	3 gange	92	8	12
	Mere end 3 gange	69	31	13
Søgt information	Har søgt information	85	15	82
	Har ikke søgt information	89	11	135
Køn	Mand	87	13	106
	Kvinde	89	11	115
Bopæl	Indenamtspatienter	91	9	132
	Udenamtspatienter	84	16	88
Alder	0-18 år	74	26	19
	19-39 år	76	24	42
	40-59 år	93	7	73
	60-69 år	98	3	40
	70-79 år	89	11	35
	80 år eller mere	92	8	12
Modersmål	Dansk	88	13	216
	Ikke dansk	100	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	198
	Pårørende	75	25	20
Afsnit	Afsnit E2	91	9	76
	Afsnit E4	100	0	2
	Afsnitt E5	74	26	31
	Afsnit E6	83	17	29
	Afsnit 80	91	9	33
	Afsnit 180	92	8	52
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	88	12	223

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	6	94	48
	2-3 dage	8	92	88
	4-8 dage	10	90	134
	Mere end 8 dage	14	86	63
Hvordan	Akut	11	89	106
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	9	91	226
Erfaring(5år)	1 gang	10	90	224
	2 gange	10	90	69
	3 gange	0	100	14
	Mere end 3 gange	20	80	15
Søgt information	Har søgt information	13	87	105
	Har ikke søgt information	9	91	219
Køn	Mand	11	89	164
	Kvinde	9	91	169
Bopæl	Indenamtspatienter	9	91	231
	Udenamtspatienter	11	89	101
Alder	0-18 år	6	94	32
	19-39 år	14	86	72
	40-59 år	10	90	104
	60-69 år	6	94	54
	70-79 år	9	91	53
	80 år eller mere	6	94	17
Modersmål	Dansk	10	90	326
	Ikke dansk	0	100	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	10	90	298
	Pårørende	3	97	30
Afsnit	Afsnit E2	4	96	94
	Afsnit E4	6	94	32
	Afsnitt E5	23	77	53
	Afsnit E6	12	88	51
	Afsnit 80	11	89	47
	Afsnit 180	7	93	59
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	10	90	336



<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	17	83	52
	2-3 dage	7	93	88
	4-8 dage	19	81	132
	Mere end 8 dage	16	84	62
Hvordan	Akut	15	85	109
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	15	85	223
Erfaring(5år)	1 gang	15	85	226
	2 gange	24	76	68
	3 gange	0	100	14
	Mere end 3 gange	0	100	15
Søgt information	Har søgt information	19	81	105
	Har ikke søgt information	14	86	219
Køn	Mand	14	86	165
	Kvinde	16	84	168
Bopæl	Indenamtspatienter	17	83	232
	Udenamtspatienter	10	90	100
Alder	0-18 år	27	73	33
	19-39 år	12	88	73
	40-59 år	13	87	104
	60-69 år	11	89	53
	70-79 år	15	85	52
	80 år eller mere	13	88	16
Modersmål	Dansk	14	86	325
	Ikke dansk	60	40	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	14	86	298
	Pårørende	23	77	30
Afsnit	Afsnit E2	11	89	93
	Afsnit E4	9	91	33
	Afsnitt E5	15	85	52
	Afsnit E6	19	81	52
	Afsnit 80	20	80	49
	Afsnit 180	16	84	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	15	85	336

<b>Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	25	75	51
	2-3 dage	47	53	78
	4-8 dage	42	58	127
	Mere end 8 dage	39	61	62
Hvordan	Akut	28	72	104
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	46	54	213
Erfaring(5år)	1 gang	41	59	218
	2 gange	36	64	66
	3 gange	29	71	14
	Mere end 3 gange	42	58	12
Søgt information	Har søgt information	39	61	100
	Har ikke søgt information	40	60	209
Køn	Mand	41	59	157
	Kvinde	40	60	162
Bopæl	Indenamtspatienter	37	63	220
	Udenamtspatienter	46	54	98
Alder	0-18 år	23	77	30
	19-39 år	38	62	65
	40-59 år	40	60	104
	60-69 år	44	56	55
	70-79 år	44	56	48
	80 år eller mere	50	50	16
Modersmål	Dansk	40	60	312
	Ikke dansk	60	40	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	40	60	285
	Pårørende	40	60	30
Afsnit	Afsnit E2	36	64	86
	Afsnit E4	26	74	31
	Afsnitt E5	57	43	49
	Afsnit E6	32	68	53
	Afsnit 80	38	62	45
	Afsnit 180	47	53	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	40	60	321

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	81	19	54
	2-3 dage	81	19	85
	4-8 dage	88	13	136
	Mere end 8 dage	85	15	65
Hvordan	Akut	84	16	112
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	85	15	227
Erfaring(5år)	1 gang	85	15	232
	2 gange	82	18	68
	3 gange	86	14	14
	Mere end 3 gange	87	13	15
Søgt information	Har søgt information	75	25	108
	Har ikke søgt information	88	12	224
Køn	Mand	88	12	170
	Kvinde	81	19	172
Bopæl	Indenamtspatienter	86	14	238
	Udenamtspatienter	83	17	103
Alder	0-18 år	85	15	33
	19-39 år	74	26	73
	40-59 år	86	14	107
	60-69 år	86	14	57
	70-79 år	96	4	53
	80 år eller mere	94	6	17
Modersmål	Dansk	84	16	334
	Ikke dansk	100	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	15	306
	Pårørende	84	16	31
Afsnit	Afsnit E2	91	9	94
	Afsnit E4	83	17	35
	Afsnitt E5	82	18	51
	Afsnit E6	80	20	54
	Afsnit 80	81	19	48
	Afsnit 180	84	16	61
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afd. E	85	15	343



## **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 udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

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 fejl oplysninger i kommentarerne.





**Kommentarer til**

**Afsnit E2**







*Tilpas afdæmpet tempo. Ingen stress, som jeg opdagede.*

Respondentens svar: Ja

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



*Lidt langsomme til at give informationer. Gav ikke altid intravenøst medicin til tiden.*

Respondentens svar: Både og

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



*Perfekt modtagelse. Alt var klar, da jeg ankom. Stue og seng stod parat.*

Respondentens svar: Ja

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



*Stille og rolige omgivelser.*

Respondentens svar: Ja

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



*God information.*

Respondentens svar: Ja

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



*Jeg kom kl. 8.30, som aftalt, men fik ikke at vide, at jeg ville blive hentet kl. 9.00 til operation og var derfor ikke helt klar over, hvorfor de kom efter mig.*

Respondentens svar: Både og

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



*Natsygeplejersken var uenig med lægen om, hvor ofte min søn skulle observeres i løbet af natten.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Der gik lang tid før sygeplejersken kom.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det har varet i meget lang tid. Måske bliver jeg aldrig rask?*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lægelig behandling og information i top, men sygeplejerskerne var denne gang under al kritik.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Mere helbredelse end ventet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Har været indlagt 6 gange med den samme defekt uden virkning, men alle på afdelingen har gjort, hvad de kunne, og de er meget hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Behandlingen, som den er udført med indsættelse af protese, er tilfredsstillende, men den foregående ventetid er ikke (med en brækket skulder).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Var meget omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg er 100% tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg synes, de er meget dygtige og kompetente til alle deres gøremål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Sygeplejersken var flink nok, da hun først var tøet op.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut





*Kun kontakt med én læge under forløbet. Meget tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ja

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



*Ikke altid.*

Respondentens svar: Både og

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



*Specialiserede kirurger hører ofte helst kun sig selv.*

Respondentens svar: Både og

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



*Så ikke meget til lægen, da denne var bortrejst, men plejepersonalet vidste så god besked om det praktiske og medicinske, at jeg kunne være helt tryk ved det.*

Respondentens svar: Ja

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



*Både indlæggende og udskrivende læge var flink og oplysende.*

Respondentens svar: Ja










Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut







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

-  *Det var den samme læge. Meget venlig og forstående.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det var der jo nok, men tid opfattes forskelligt. Sygehuse regner i dage, vi andre regner i timer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Optakten til indlæggelse foregik under de 5 timer som planlagt. Flot.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lang ventetid med mange smerter fra brækket ben før jeg fik gips på, så benet kunne få ro.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Ved planlagte operationer og kontrolbesøg er der en meget fin rød tråd.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De har været hjælpsomme hele vejen igennem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *På nær én ting - genoptræningen hos fysioterapien var ikke fyldestgørende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg synes, at det var meget godt tilrettelagt. Velkoordineret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Vi ventede meget længe på røntgen ved den anden kontrolundersøgelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut





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



*Ikke tidssvarende.*

Respondentens svar: Både og

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



*Jeg er ikke et barn, men jeg lå på en børnestue.*

Respondentens svar: Nej

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



*Afdelingen bærer præg af, at den er gammel. Det er ikke optimalt.*

Respondentens svar: Både og

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



*Ingen gæstestue når man havde gæster.*

Respondentens svar: Nej

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



*Toilet- og badeforhold er meget dårlige. Toiletpapiret er ultratyndt. De færreste tør gå på toilet uden at bruge en halv rulle.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



*Større patientstue kunne ønskes.*

Respondentens svar: Både og

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



*Især bad og toilet var dårlige. For små og upraktiske. Virker nedslidte.*

Respondentens svar: Nej

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



*Stue, bad og toilet - okay. Mangel på elektriske senge. Kun to af fire var elektriske. Bedre hovedpuder ønskes.*

Respondentens svar: Både og

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



*Jeg blev hele tiden flyttet rundt. Den første uge var jeg på fire forskellige stuer.*

Respondentens svar: Nej

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



*For små badeværelser.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*De var okay.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Til patienten, ja, men som forældre til et spædbarn, nej.*

Respondentens svar: Både og

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



*Kun én nat på patientstuen, derefter patienthotel.*

Respondentens svar: Ja

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



*Bad på gangen. Små stuer.*

Respondentens svar: Både og

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



*Man skulle helt ud for at ryge, og som nyopereret er det ikke rart, men det er jo desværre ved at være et problem på alle sygehuse!*

Respondentens svar: Både og

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



*Dejligt med eget toilet og bad.*

Respondentens svar: Ja

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



*Jeg er kørestolsbruger, og pladsen på stuen var utilstrækkelig.*

Respondentens svar: Både og

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



*Havde det fint på stuen, men anbefaler nogle regler m.h.t. TV'et, så det ikke udenvidere kører hele dagen med højtaler på.*

Respondentens svar: Ja

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



*Det er ok, at man kan ligge på en madras ved siden af sit barn, men ikke fantastisk.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut











**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

 *Efter operationen var hjemmeplejen ikke indforstået med, at den skulder, der var blevet sat en protese i, skulle SKÅNES. Lægen havde skrevet, at jeg godt kunne bruge den indtil smertegrænsen var nået.*

Respondentens svar: Nej

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

 *Ved det ikke, for jeg har selv kontaktet min læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

 *Udskrivningen kunne godt komme ud til egen læge hurtigere.*

Respondentens svar: Både og

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

 *Det tog lang tid, inden min læge fik min journal.*

Respondentens svar: Nej

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

 *Har ikke været hos lægen siden operationen.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

 *Der var ingen.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

 *Der har ingen kontakt været.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

 *Jeg er henvist fra et udenamtsligt sygehus, men bliver udskrevet til egen læge. Min egen læge har slet ikke været involveret.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

 *Skal til kontrol i slutningen af februar. Håber, at alt er vel, så min læge får mine papirer, da jeg bor udenfor amtet, og det bliver lettere for mig. Genoptræning på et lokalt sygehus.*

Respondentens svar: Ja

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



















**Kommentarer til**

**Afsnit E4**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*Bortset fra ventetid - først på røntgenbilleder og senere på behandling. I alt 6 timer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Var ikke ved bevidsthed.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Den første sygeplejerske var sur, men ellers okay.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Uoplyst



*Der var en god overgang imellem intensiv og E4.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Lægen var lidt pjattet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Jeg fik hele tiden at vide, hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Var påvirket af et epileptisk anfald.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg ventede længe på en portør efter den indledende røntgenundersøgelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Hurtig og effektiv behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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



*Det hele gik for stærkt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Mit potentielle 'både og' ville være begrundet med, at jeg måske følte, at de ville sende mig hurtigere hjem, end jeg var klar til.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Operation udsat to gange - den anden gang kl. 22.30 om aftenen. Efter at have fastet hele dagen kunne jeg få et stykke tørt rugbrød med ost.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



*Jeg havde hofteløsning og mange smerter. Benene var fastlåst over kors, men sygeplejerskerne ville absolut, at jeg skulle på bækken samtidig med, at fysioterapeuten ville vide, hvad jeg skulle have af hjælpemidler.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

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



*En enkelt læge var så stresset, at han to gange byttede rundt på min journal og troede, jeg var en anden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Jeg manglede en del oplysninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Uoplyst



*Jeg blev tilset af tre til fire læger. Mit indtryk var, at dén læge, som opererede mig og tilså mig to gange inden operationen, lyttede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Ikke de første to døgn, men da min tur til operationen nærmede sig - super information.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 12

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



*Man ville først ikke hjælpe med at kontakte politiet, selvom jeg havde været udsat for grov vold og havde tre brud på benet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Personalet var meget omsorgsfuldt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Helt i top.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



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



*Nogle var meget stressede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Sygeplejersken, der tog imod mig, var sur.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Uoplyst



*En rigtig sød og dejlig sygepleje på intensiv - virkelig godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Der var mange forskellige til at pleje. Ikke alle var lige omhyggelige.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut









*Alle var søde til at høre på mig og komme med de ting, jeg bad om.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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


-  *Meget stress blandt lægerne - ingen rød tråd. Plejepersonalet er ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik ikke lov til at tale med den læge, der opererede mig, og blev nærmest smidt ud og overført til Odder Sygehus.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *En god, glidende overgang mellem afdelingerne og et fornuftigt forløb.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Lægen, der modtog mig, kunne jeg ikke rigtig forstå, hvad sagde. Jeg manglede en rød tråd.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik hoften fotograferet, blev kørt tilbage med det samme, men de havde glemt at fotografere lungerne. Afsted igen og flyttes rundt med fra briks til briks.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *En venteliste om forventet tidspunkt for operation vil spare personalet for mange spørgsmål. Jeg har fuld forståelse for de akutte, der skulle foran mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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

 *De glemte at fortælle om risici, omfang, efter operation og at gennemgå journalen med mig.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Uoplyst

 *Var ikke klar over, hvad der skulle ske i fremtiden.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg måtte selv bede om at snakke med en læge for at få information om, hvad der var foretaget under operationen, og hvordan jeg skulle forholde mig efterfølgende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Manglende information om bivirkninger af operationen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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

-  *For mange senge på en lille stue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Dejligt med TV.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *To personer i en énsengsstue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Var oppegående.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Kedelig udsigt. Bedre kioskordning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Stuen var ikke for ren - nullermænd på gulve og meget snavset indenfor.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Bad og toilet er langt fra sygestuen. Ingen opholdsstue på afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Toilettet er nusset (aften).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Bad og toilet manglede rengøring i weekenden. Skulle selv skylle blodpletter væk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Rengøringsstandarden på stuen var ikke betryggende. Jeg oplevede ikke gulvvask under mit ophold.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Svært at finde fred på stuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



Spørgsmål: 18

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



*Overført til genoptræning på et andet hospital. Det var ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Jeg var glad for at komme så hurtigt hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Blev overflyttet til lokalt sygehus, som ikke havde kendskab til operationen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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



*Mangler lidt information vedrørende de første dage, hvor jeg må begynde at støtte på jorden. Hvor stor er risikoen for belastningsskader, m.v.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Spørgsmål dukker først op senere. Kunne godt bruge at få nogle gode råd med hjem på skrift.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*God hjælp fra fysioterapeuten m.h.t. brug af krykker, øvelser og brug af skinne på min fod.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**



*Overført til andet hospital uden at pårørende var informeret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Mine pårørende var der slet ikke.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Under al kritik...Meget, meget dårlig information til pårørende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Pårørende fik ikke ordentlig information om hændelsen, da de ankom. Fik stort chok, da de fik at vide, at vi lå på intensiv.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Har ikke været ved egen læge endnu.*

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



*Der gik lang tid inden lægen fik papirerne fra hospitalet, men om det er afdelingens skyld, er jeg ikke bekendt med.*

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



*Lægen fik ikke oplysningen om recept til smertestillende medicin før to uger efter udskrivelsen.*


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



*Hos egen læge manglede information om fjernelse af sting, m.v. Forslag til kontrolplan for fremtidige øvelser og behandlinger.*


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

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

 *Jeg var indlagt med en kunstig hofte af led, og jeg synes, der gik rimeligt lang tid fra røntgenbillederne blev taget, til jeg kunne komme i behandling (4 timer). Ellers ville jeg gerne have givet 5 stjerner.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Blev overført til Marselisborg, før pårørende blev underrettet. En del personlige effekter kom ikke med.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Alle har været søde, og jeg føler, der er blevet lyttet til mig hele tiden. Jeg har blot brækket min ankel, og jeg var kun indlagt en enkelt dag, men har været meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg var godt tilfreds - især med sygeplejerskerne.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Det gik alt for stærk med at få mig overført til Odder.*


Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

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

 *Meget rart, venligt og hjælpsomt personale - fra portør til læger.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Ved længere indlæggelse ville det ikke være rart med firesengsstue og toilet på gangen.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *P.g.a. lægerne NN og NN, men mest p.g.a. det gode personale som hjalp mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Uoplyst

 *Hele personalet var venligt og imødekommende. Temmelig lang ventetid ved indlæggelsen i forbindelse med røntgen, m.v. Helt overvejende positivt, men dog ikke perfekt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Flinkt personale.*

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



*P.g.a. manglende information til pårørende.*

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



*Jeg synes, jeg fik en fin behandling. Personalet var kompetent og venligt, men det var, som jeg forventede, det ville være.*

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



*De virkede som kompetente personer, der var på afdelingen, og min sygdomsperiode forløb godt på hospitalet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Jeg er MEGET tilfreds med hele forløbet. Tak til alle!*

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



*Bedre kontakt med én læge. En kontaktperson eller eventuelt to. Kontakt til sygehuset de første dage efter hjemsendelse er ønskelig.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Personalet virkede stresset. Lidt mangel på samarbejde og kommunikation.*

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



*God medicinering.*

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



*Meget behjælpssomt personale. Gode stuer med mulighed for lidt privatliv. Manglede helt oplysninger om, hvad planen var for de kommende dage. Enkelte gange gik der lidt lang tid, fra jeg bad om smertestillende medicin, til jeg fik det.*

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



*Venlig og professionel modtagelse.*

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



*Det gode miljø på E4.*

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



*Plejepersonalet virker kompetent, flinkt, informativt og imødekommende. Stuegang med lægerne går meget hurtigt og virker overfladisk! Samlebåndsaftigt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*En venteliste om forventet tidspunkt for operation vil spare personalet for mange spørgsmål. Bedre information, hvis man på ventelisten kunne se, at hele dagen var besat med arbejde og måske også næste dag. Så ville det være lettere at lave en aftale og møde fastende på et tidspunkt. Fuld forståelse for ventetid og akutte forhold.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg fik en god og tålmodig pleje, selvom personalet var presset p.g.a. underbemanding. Især rengøringen var iøjnefaldende på den negative måde. Tusinde tak til personalet!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Som pårørende til en dement patient er det mit indtryk, at alt fungerede, som man kan forvente.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Kan ikke sætte en finger på noget! Flot behandling!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Synes, det har været godt, og jeg er jo blevet rask igen, så jeg har intet at klage over. I gør jo jeres job, så godt I kan.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

**Kommentarer til**

**Afsnitt E5**





Spørgsmål: 10

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



*Ualmindeligt dygtig læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Det er ikke blevet bedre.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Der kan kun være fuldendt tilfredshed: opereret dagen efter indlæggelsen og udskrevet dagen efter operationen. Tak for det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Hvordan: Akut



*Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Det kunne være svært at tolke dét, lægen fortalte.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Fik ikke en endelig diagnose.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



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

-  *Jeg er ikke tilfreds med NN. Han var næsten ude af døren inden han kom ind.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De havde alt for travlt til at kunne lytte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Svarede altid villigt på spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Meget menneskelige læger, som har en god måde at forklare den konkrete situation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Generelt rigtig god behandling, men jeg havde behov for grundig information dagen før operationen, fordi jeg var bange. Det virkede lidt som om, mine spørgsmål blev betragtet som petitesser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der kunne nok afsættes mere tid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ingen kontakt med læger før ved udskrivning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ved indlæggelsen fik jeg at vide, at der ville komme en læge og fortælle om operationen, men det skete ikke - først to timer før.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lægen, der undersøgte bylden før operationen, havde både tid til at forklare og til at lytte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Akut
-  *Man fik god besked, når man spurgte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Forskellige læger - ikke alle lyttede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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



*Både den faglige og også psykisk støtte.*

Respondentens svar: Ja

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



*Kan godt mærke, at de er underbemandede og dermed har meget travlt.*

Respondentens svar: Nej

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



*Godt med delt afdeling med fast personale på stuen.*

Respondentens svar: Ja

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



*Perfekt både med spisetiden og anden hjælp.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst                      Hvordan: Akut



*Det var alletiders personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 13

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



*Det var kendetegnende, at alle var dybt faglige og meget hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Generelt er plejepersonalet utrolig flinkt, sødt og forstående, men ikke altid enig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Sygeplejen var helt perfekt - langt over mine forventninger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Det bar tydeligt præg af manglende personale - specielt i weekenden. Personale fra vikarbureauet virkede ikke alle kompetente eller forberedte på min sygdom.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)






*Forskellige læger ved forundersøgelser. Kommunikation og information kunne være meget bedre.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

 *NN var på ingen måde tilfredsstillende. Jeg har først hér 3 måneder efter fundet ud af, hvad han har lavet på mig.*


Respondentens svar: Både og

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

 *Senere nedture!*


Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Ikke uddybende nok om min tilstand, muligheder og konsekvenser.*

Respondentens svar: Både og

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

 *Aflægerne, ja.*

Respondentens svar: Både og

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

 *Jeg mangler et kvalificeret bud på årsagen til min infektion.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Fik at vide, jeg skulle hjem samme dag som operationen, men kom først hjem dagen efter.*

Respondentens svar: Både og

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

 *Havde lidt svært ved at få en endelig afgørelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut











Spørgsmål: 20

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**



*Alle var yderst hjælpsomme på operationsdagen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Min mor og min mand ventede ualmindeligt længe på at få at vide, at jeg var ok efter operationen. De spurgte gentagne gange nede på afdelingen, om jeg var færdig for længst.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Det er ikke afdelingen, der er skyld i mine miserable forhold, derfor intet fra min side til familien.*

Respondentens svar: Nej

Alder: Uoplyst

Hvordan: Akut

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Fik kun kontakt på egen foranledning.*

Respondentens svar: Nej

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



*Det har været nødvendigt med opfølgning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*Men det var nok min egen læges skyld. Han havde for travlt. Jeg føler mig fejlbehandlet af min egen læge. Han lod mig bl.a. gå med smerter i 1½ år, hvorefter han til sidst gav mig morfin.*

Respondentens svar: Nej

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



*Egen læge har ikke deltaget.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



*Nej, absolut ikke! Jeg blev jo glemt af jer!*

Respondentens svar: Nej

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



*Det varede lidt inden egen læge fik endelig besked om resultatet af operationen.*

Respondentens svar: Både og

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






















*Min læge var perfekt og forståelig. Opholdet var meget tilfredsstillende. Dygtigt operativt indgreb.*










Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst      Hvordan: Akut

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

-  *En meget venlig og deltagende afdeling.  
Lidt ris: Prøvesvarene tager for lang tid. Dette havde stor indvirkning psykisk, da patienten ikke vidste, hvad der skulle ske efterfølgende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Følte mig venligt og godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *E5 kunne i min øjne ikke være bedre. Helt i top.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Mere ro på stuen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Genoptræningen startede for sent, ca. 15 minutter før jeg blev hentet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Generelt er jeg godt tilfreds, men jeg savner, at lægerne på stuegang havde lidt mere tid til information og dialog.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut
-  *Jeg har indtryk af stor faglig dygtighed hos hele personalegruppen. Læger har haft tid til en god snak om sygdommen og operationen. Plejepersonalet er sødt og rart og altid klar til at hjælpe.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det var lidt forvirrende indimellem til samtale med narkoselæge, laboratorium, o.s.v. Man blev flyttet fra sted til sted, journalen blev væk, men hvad - jeg havde jo tiden til det, så jeg tog det hele som underholdning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg savnede kun at snakke med én læge i stedet for tre, og at man fik fremlagt en behandlingsplan.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

-  *I forhold til hvad der er realistisk med henblik på normering og økonomi, klarede det daglige personale det godt nok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Gode, omsorgsfulde sygeplejersker.*  
*Min kone fik tilbudt overnatning på stuen i fire dage. Efter besked (kræft) trækker lægen sig for hurtigt tilbage, og jeg overlades til sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fordi afdelingens personale var meget kompetent og omsorgsfuldt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg føler mig godt behandlet - venlige og kompetente medarbejdere. Tonen imellem personale og patient er respektfuldt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Tak for god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Personalet var omhyggeligt, havde god tid og var meget hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ingen i personalet havde klare retningslinier om efterfølgende forløb.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *P.g.a. god behandling og faglig viden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres i lysken. Dette passer dog ikke, hvilket jeg fandt ud af to timer før, jeg skulle under kniven.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *En sygeplejerske var utrolig sød og hjælpsom.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

-  *Det er utrolig dårligt, at man bliver glemt i en skuffe, og at man ikke kan findes i systemet. Det er TOTALT DÅRLIGT.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der gik meget lang tid fra henvisningen fra det udenamtslige sygehus, til jeg fik en indlæggelsesdato. Jeg måtte til sidst selv henvende mig, inden der skete noget. Måske misforståelser sygehusene imellem?*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Selve afdelingen fungerer fint, og de er meget søde og dygtige. En enkelt læge er meget arrogant og ubehagelig at tale med. Det trak en stjerne fra.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *God, faglig afdeling. God modtagelse og sygepleje.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fordi information, beredvillighed, e.t.c. var i top. Jeg blev en dag længere , men fik til gengæld transport til en anden operation. Fik en armslynge med hjem, men den er tilbageleveret. Endelig absolut ingen gener efter fjernelsen af fedtknuden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg synes simpelthen, at hele forløbet med indlæggelse, operation og hjælp var enestående. Stor ros til alle!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fik den behandling, jeg var indlagt for at få.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Det er et meget fint sted, men jeg blev indlagt akut og var der kun én dag. Godt humør, professionel behandling, super. Så jeg kender ikke afdelingen så godt, men det jeg så, var fint.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Det gør jeg fordi plejepersonalet var sødt og friskt, og man kunne holde sjov med dem - ingen sure miner. Jeg savnede dem rent faktisk, da jeg blev udskrevet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut







**Kommentarer til**

**Afsnit E6**







*Meget professionelle. Imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut









*Ja, inden indlæggelsen. God rundvisning. Under indlæggelsen var der ikke tid til at modtage. Ventede en time.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


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

-  *Indløb af antibiotika, som løb ind UNDER huden var utroligt pinagtigt. Jeg påtalte det flere gange i løbet af natten, men ingen reaktioner.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ja, operationen gik fint. Udmærket teknisk sygepleje. Faglig observation og reaktion på symptomer de første dage indtil diverse utensilier var fjernet. Derefter blev der kun udvist minimal interesse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Men det vil fremtiden vise - bl.a. om jeg bliver smertefri.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *De havde travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Nogle sygeplejersker burde have en efteruddannelse. Det ER jo mennesker, de har med at gøre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Hjælpsomme under indlæggelse. Manglede hjælp ved udskrivelsen til at pakke mine ting.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut





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

-  *For det meste, ja. Men mennesker er jo forskellige, og nogle kan man bedre med end andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Rigtig god patientpleje.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Nattevagten er usynlig.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Når jeg bad om det, ja, men ingen tilbud. Alle var meget søde, men havde umådelig travlt. Bedst kontakt med ergoterapeut. Så fysioterapeuten to gange to minutter under indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De havde for travlt. Er selv sygeplejerske og ville forstyrre mindst muligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Man bliver lidt glemt, når man kan lidt selv.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De havde alt for travlt. Der kunne gå 15 minutter, før de kom, når man ringede på klokken.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Nej, der var ikke tid til det menneskelige. Jeg var meget psykisk dårlig. Da jeg kom hjem, fik jeg en depression.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Personalet var utrolig sødt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Især ros til NN og den udenlandske social- og sundhedsassistent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut












*Var ikke smertedækket. Efter jeg kom på afdelingen efter opvågningen, ventede jeg i flere timer på at få smertestillende. Jeg gav en del gange udtryk for, at det gjorde ondt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Indløb af antibiotika som løb ind UNDER huden var utroligt pinagtig. Jeg påtalte det flere gange i løbet af natten, men ingen reaktioner. Venstre hånd lider stadig under det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg føler med plejepersonalet. Viljen er der, men tiden mangler. Vi, der er erhvervsaktive, bemærker helt tydeligt, hvor travlt en hverdag plejepersonalet har. De har jo kun to hænder, og kan kun være ét sted ad gangen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *For det meste, ja. Men mennesker er jo forskellige, og nogle kan man bedre med end andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Dog var natterne svære at komme igennem. Selvom jeg var oppe mange gange, var der ikke tilbud om kontakt. Jeg bad heller ikke om det, så det er selyforskyldt!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De havde for travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Tit fik vi først redt senge og morgenvask kl. 14, og de glemte at servere eftermiddagskaffe.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Nej, der var ikke tid. Om aftenen og natten kunne jeg ikke få nok smertestillende. Der gik op til 45 minutter, når man rykkede i snoren efter hjælp.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Følte en stræben efter at pleje bedst muligt. Virkede IKKE påtaget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Med undtagelse af et enkelt tilfælde, hvor jeg ikke fik nødvendig smertestillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut













*En del gange måtte jeg vente op til en time med få tømt blæren, selvom urinen pressede på.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Man fornemmer tidsmangel. Der er simpelthen for meget pres på!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Hospitalssengen er vakkelvorn.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *For lange ventetider. Sandsynligvis som resultat af dårlig planlægning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Også udskrivelsen med medicin og hjemtransport fungerede tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det hele var meget akut.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik en gennemgang af hele behandlingsforløbet, hvilke undersøgelser der skulle foretages og hvornår.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Nogle gange glemte man at sige det til mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Til forundersøgelsen havde de smidt røntgenbillederne væk, og jeg skulle indkaldes en anden gang for at blive fotograferet, da der ikke var tid den dag (80 km).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Meget rød tråd. Kommer langvejs fra, men alt var pakket, klar og ordnet på kortest mulig tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *For lidt behandling. Manglende fysio- og ergoterapi p.g.a. jul. Usikkerhed ved hjemkomst.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Efter 20 minutter, hvor jeg havde fået afføringsmiddel, blev jeg kørt til røntgen 1½ time før planlagt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



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



*Forskellige opfattelser af ting.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Én sagde, jeg selv skulle gå på toilettet, og anden sagde, jeg endelig ikke måtte gå, før jeg fik et korset.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*FLOT!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Et par enkelte sygeplejersker burde have en stjerne - resten burde trækkes i løn.*

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Jeg talte faktisk kun med lægen og sygeplejersken efter undersøgelserne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*TAK - følte mig kendt af de fleste.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)







*For lidt information om nedtrapning af tabletter (Tradolan, Pamol). Gav unødige smerter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Man skal ikke lægge udlændinge sammen med en nyopereret dansker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Bad: det var meget fodkoldt.*








*Patientstuen: ingen varme. Det trak ind af vinduet, så gardinerne måtte være for.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Følte, at jeg skulle udskrives p.g.a. julen!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Havde ved forundersøgelsen fået at vide, at indlæggelsen ville være 10-14 dage. Blev udskrevet på 6.dagen, men fik dog lov at blive et døgn ekstra.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Blev overført til et udenamtsligt sygehus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Alligevel overrasket over, at jeg så hurtigt blev udskrevet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Overført 10 dage til andet sygehus.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg blev overflyttet til et udenamtsligt sygehus i det område, jeg bor i.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Da ingen informerede om, at efter udtrapning af Tradolan skulle man følge op med Pamol efter behov.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut





*Har lidt for travlt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Ja, men kunne godt have haft en telefonisk samtale efter en måned.*

Respondentens svar: Ja










Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)





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

-  *Operationen gik godt, men plejen på E6 er uacceptabel. Personalet har slet ikke tid til alle patienterne - bad, toiletbesøg og almindelig pleje.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *God information og behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *En god afdeling bortset fra en enkelt episode jeg var ude for - det skal være mere professionelt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Vi ved, at det er et ressourcspørgsmål, men citronen er altså presset til det sidste - ja, og lidt til. Det kan ikke være optimale forhold for hverken plejepersonale eller læger. Min oplevelse var, at alle gjorde ALT, hvad der stod i deres magt for at løse det hele optimalt.  
I pressede perioder stiger risikoen for fejl og mangler - det er et faktum på enhver arbejdsplads.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg var meget tilfreds med E6. Det eneste jeg vil give lidt ris, er rengøringen på badeværelset. Der var meget jordslået og muggent i hjørnerne. Ellers var der helt rent og fint. Jeg vil gerne rose maden meget. Den var virkelig god og meget varieret.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Vi fik en rigtig god modtagelse. Lægen talte således, at vi alle forstod.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Kom ind akut med en brækket ryg. Afsnit E6 var dygtig til at behandle, såvel psykisk som fysisk. Dejligt, at de snakker 'privat' med patienterne.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Forplejningen er enestående. Maden er helt ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg blev behandlet godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut





-  *Stuerne er meget små, og der er meget uro. Personalet gør et stort stykke arbejde, men har alt for travlt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det var trygt, men jeg manglede omsorg, da man blev lidt selvhjulpen. Fik ikke ordnet seng i fire dage. Det er meget, når man ligger meget.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Dårlig service når man er nyopereret. Personalet har alt for travlt. For få ansatte. Beskidt på stuerne. Der blev kun vasket gulv én gang i den tid, jeg var der.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De første dage efter operationen var hjælpen og støtten god, men så kom der sygdom blandt personalet, og så havde de svært ved at nå det hele, hvilket kunne mærkes...*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Har fået en god og tilfredsstillende behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Kun indlagt i to dage.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *God behandling. Lidt snavset.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Akut
-  *To søde sygeplejersker får en stjerne hver. Der er alt for travlt. Der bliver ikke lyttet til patienten. Det menneskelige er væk. Der er kun tid eller lyst til praktiske gøremål.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Stor travlhed. De nåede faktisk mere, end man kan forlange. Lidt mindre at lave og så er jeg sikker på, de havde nået de fem stjerner.  
Stor kritik: Man kan få psykologhjælp efter et trafikuheld, men jeg havde været storryger i 40 år, og man tog bare cigaretterne fra mig - ikke en chance for røg. Alle rygere ved, at det ville hjælpe bedre end piller til nerverne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Kontakten med det daglige personale er god, men med lægerne - mindre god.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut





*Plejepersonalet har ikke nok tid til patienten.*

*Jeg blev først smertedækket efter flere dage. Nogle få fra plejepersonalet virkede irriterede over at lægge kateter.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

**Kommentarer til**

**Afsnit 80**









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



*Så en læge én gang.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Jeg synes tit, man fik noget at vide fra gang til gang, som så var ændret inden næste operation.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*De fleste.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Min eneste ros skal natsygeplejersken NN have, idet hun udviser en høj grad af forståelse og er en engageret, kompetent personlighed med positive egenskaber.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



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



*Ved indgangen til sygehuset står der: 'Helbrede (tja?) - lindre (nej) - trøste (nej)'*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*I aftenvagten var sygeplejerskerne kendt på afdelingen. Social- og sundhedsassistenterne kom fra vikarbureauer. Serviceassistenterne havde ikke været på afdelingen før.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Travlheden på afdelingen gjorde, at jeg flere gange ikke fik medicin, skiftet forbindinger, og strandede på toilettet efter bad, på trods af flere ryk i snoren.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Der var diskussioner blandt plejepersonalet om, hvem der skulle hente mad.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)





Spørgsmål: 16

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



*Talte mest med den læge, der havde opereret mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Modstridende oplysninger fra henholdsvis læger og sygeplejepersonale.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Én sagde, at jeg skulle have gips på i 6 uger, og en anden sagde, at jeg skulle have det på i 14 dage.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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



*Jeg synes ikke om, at besøgstiden strækker sig over hele døgnet på en flersengsstue.*

Respondentens svar: Både og

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



*Dårlige senge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



*Meget. Fik dejlig lyst øl.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*For få toiletter.*

Respondentens svar: Nej

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



*Toilettet var meget beskidt!*

Respondentens svar: Nej

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



*Jeg synes, det var lidt træls, at man ikke måtte bruge sin egen mobiltelefon, og at man skulle købe telefonkort.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut







**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**



*Nogle fra personalet var lidt sure, når mine børn ringede for at høre, om jeg havde det godt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



*Det var der ikke grund til.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



*Ingen kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Det var der ikke behov for - det kunne jeg selv klare.*

Respondentens svar: Ja

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



*Min familie ringede på mobilen, så det var ok.*

Respondentens svar: Ja

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




*Der var ingen kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

 *Jeg blev indlagt i Århus, fordi Randers ikke kunne operere mine hænder. Det var de gode til i Århus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

 *Via internettet/journal.*

Respondentens svar: Ja

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

 *Ingen kontakt.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg går stadig til genoptræning.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

 *Egen læge følger ikke forløbet, hvorfor? Ved det ikke.*

Respondentens svar: Både og

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

 *Ingen kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut













**Kommentarer til**

**Afsnit 180**







*Blev modtaget på en forkert afdeling.*

Respondentens svar: Både og

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



*For lang ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Vel modtaget. Man får lidt at vide, og så bliver man mere rolig.*

Respondentens svar: Ja

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





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



*De havde meget travlt. Afdelingssygeplejersken var sur, kort for hovedet, og hun satte sig ikke ind i, hvorfor jeg var der.*

Respondentens svar: Både og

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



*Alle dem jeg havde kontakt med, var simpelthen så flinke og dygtige.*

Respondentens svar: Ja

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



*Alle problemer kom fra medpatienter.*

Respondentens svar: Både og

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



*P.g.a. travlhed.*

Respondentens svar: Både og

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



*Der er ikke meget omsorg fra personalet.*

Respondentens svar: Både og

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



*Venligt personale.*

Respondentens svar: Ja

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



*De var alle så søde og venlige.*

Respondentens svar: Ja

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









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



*Tydelig forskel på folderens oplysninger m.h.t. medicin hjemme og afdelingens oplysninger. I sammenligning med tidligere, var der til denne gang sket den ændring, at man selv skulle skaffe sig smertestillende medicin, når man kom hjem. I folderen skrives der, at det sker med en recept fra afdelingen, men der var tydelige uoverensstemmelser, idet der blev sagt, at det skulle være fra egen læge. Dette er besværligt i en ny-opereret tilstand, og man får egentlig flere piller, end man har brug for i henhold til nedtræningsskemaet.*

*Personligt ville jeg hellere have betalt for en 'pakke' fra afdelingen, som svarede til skemaet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Men jeg manglede en fast kontaktperson.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



















*Det er så dygtige læger og sygeplejersker. Jeg føler mig så tryk, og operationerne er også meget vellykkede. Ved min næste knæ-operation, vil jeg kæmpe for at komme igen. Jeg vil gerne udtrykke mange rosede ord om at være patient på Kirurgisk Afdeling. Har fået to velfungerende hofter og et nyt knæ. En meget flot behandling og en omhyggelig pleje. Bl.a. læge NN har givet mig en fremragende, god og dygtig operation. Ligeledes har læge NN indsat to fine hofter. Jeg er så taknemmelig.*

*Jeg er SÅ tryk under disse operationer. En flot pleje har jeg fået. Jeg føler, at jeg kun har haft meget positive oplevelser, derfor sætter jeg himmel og jord i bevægelse, hvis jeg atter skulle indlægges. Jeg bor udenfor amtet, og om vinteren bor jeg udenfor landet, men er taget hjem, da jeg nok skal opereres i det andet knæ. For mig er det Århus Amtssygehus jeg vælger.*

*En meget tryk patient, NN.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Alle var flinke og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Alt var i orden. God information og god støtte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Ekstremt kompetente læger og fantastiske sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Der er ambivalent pleje og ambivalente meldinger fra sygeplejen, hvilket er ret frustrerende. Bl.a. blev jeg 'glemmt' på wc'et i 2½ time og skulle derefter grædende - p.g.a. smerter og træthed efter at have siddet - bades, hvorpå sygeplejersken sagde: 'Hvad er der i vejen? Hvad vil du så?!'.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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



*Jeg blev indlagt om morgenen til operation og udskrevet samme aften, så jeg har ikke noget at vurdere udfra, men jeg føler, at jeg fik dét, der var brug for.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*I løbet af den første uge efter udskrivelsen savnede jeg meget et planlagt kontrolbesøg på ambulatoriet (smerter, hævelse, hæmatom, problemer, m.m.).*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Lå på tosenstue. Sød medpatient. Ingen infektion efter operationer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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







