

**Indlæggelse på**  
**Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L**  
**Århus Sygehus**  
4. Runde



**Indlæggelse på**  
**Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L**  
**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. 663

# 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:

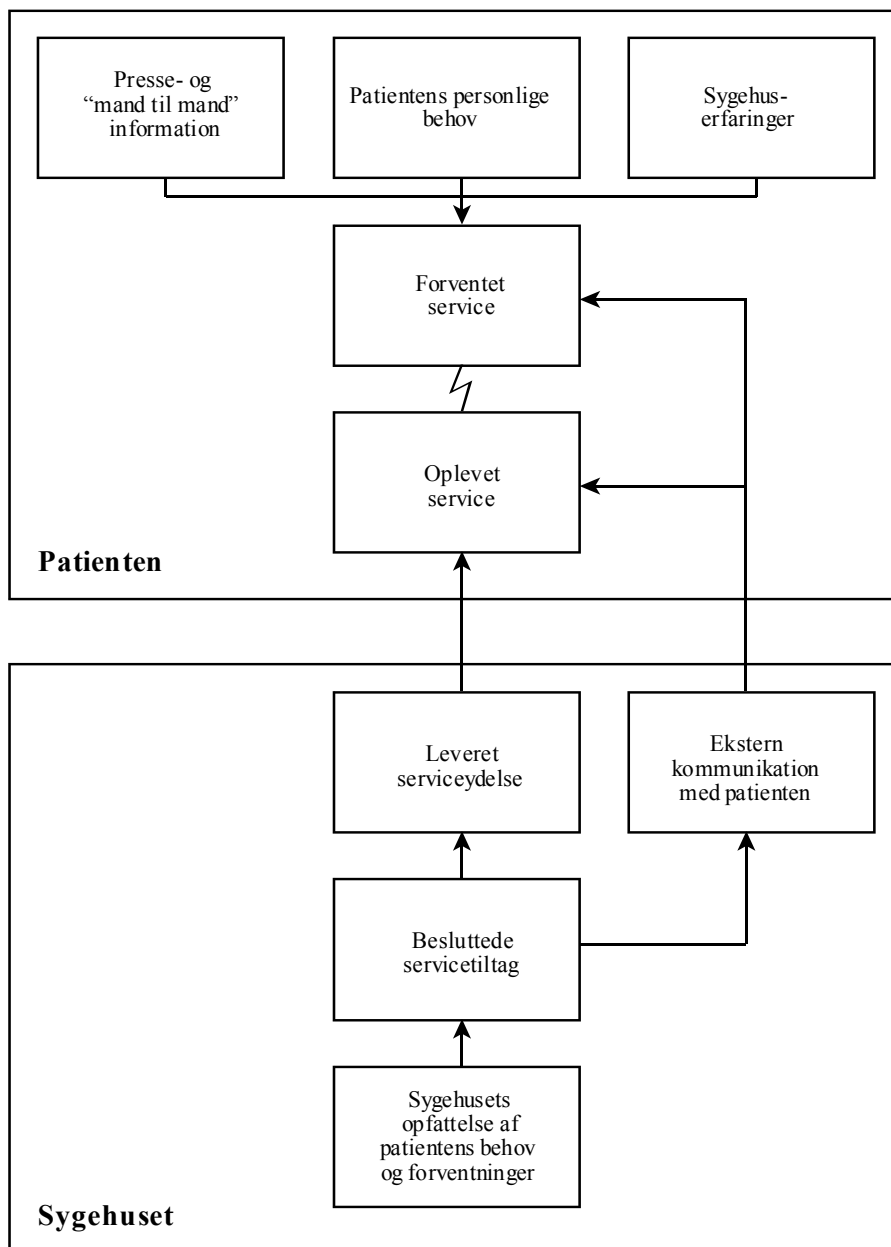
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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>	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.  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.
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.  Patienterne har svaret anonymt.
<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****Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Mave- og tarmkirurgi
Antal indlagte	4265
Heraf akut indlagte	3051
Heraf planlagte	1214
Gennemsnitligt antal sengedage	4,4
Belægningsprocent	118
Antal senge	49 + 5 hotelsenge
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	5865
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	-
Plejepersonalestillinger	-
Lægeseekretærstillinger	-
Samlet budgetramme	-
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger



# 1. Om afdelingen

## Afdelingens struktur

Kirurgisk-Gastroenterologisk Afdeling L består af sengeafsnit L2/KVA og L3. Afsnit L 2 har 9 stationære senge og 12 senge til akutte patienter (KVA), Afsnit L 3 har 24 senge. Der er desuden til afdelingen knyttet 5 senge på patienthotellet. Afdelingen består endvidere af modtagelse for indkaldte patienter, et stort for- og efterambulatorium, endoskopisk laboratorium, motilitetslaboratorium og operationsafsnit.

Desuden har afdelingen 4 senge beliggende i medicinsk afdeling V, samt 2 senge til indlagte børn, fysisk placeret i ortopædkirurgisk afdeling E.

## Afdelingens speciale

Opgaverne for Kirurgisk-Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus er udredning, behandling og pleje af patienter med sygdomme i:

- lever
- bugspytkirtel
- milt
- galdeveje
- tolvfingertarm
- spiserør
- mavesæk

Desuden modtages alle akutte mave- tarmkirurgiske patienter fra Århus i L 2(KVA). Her tages stilling til udredning og behandling, samt eventuel overflytning til anden afdeling.

Afdeling L har både lokal sygehusfunktion og landdelsfunktion. På landsdelsplan har afdeling L ansvaret for behandling af ondartede svulster i lever, bugspytkirtel, spiserør og mavesæk; behandling af kroniske betændelsestilstande i bugspytkirtlen, vanskelige galdestenstifælde, kirurgisk behandling af fedme samt diagnostik og behandling af motilitetsforstyrrelser i spiserør.

Afdelingen er vestdansk center for avanceret gastrointestinal endoskopi. Ved hjælp af kikkertundersøgelse diagnosticeres og behandles sygdomme i galdeveje, bugspytkirtel, spiserør og mavesæk.

En stor del af Afdeling L's operative aktivitet er henlagt til Dagkirurgisk Center. En stor del af disse operationer udføres ved videokirurgi.

Siden maj 2003 har afdelingen også haft aktiviteter henlagt til Odder Sygehus. Det gælder såvel endoskopi, dagkirurgi og som ambulante virksomhed.

## Uddannelse

Afdelingen L er uddannelsessted for læger, såvel præ- som postgraduat, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.

**Samarbejds-  
partnere**

Center for esophagus- og cardiacancer blev oprettet i 1998 i samarbejde mellem Thorax Kirurgisk Afdeling T på Skejby Sygehus, Onkologisk Afdeling D på Århus Kommunehospital og Kirurgisk Afdeling L på Århus Kommunehospital.

Udredning og diagnostik foretages af Afdeling L, hvor man ved hjælp af ultralydsudstyr kan foretage en mere præcis stadietildeling af kræftsygdommen. Dette betyder en sikrere prognose og vurdering af mulighederne for behandling med operation. Selve operationerne foretages på Skejby Sygehus.

I Dagkirurgisk afsnit, Århus sygehus, opererer afdeling L's overlæger og 1. reservelæger. Her foretages i samarbejde med Anæstesiologisk Afdeling mindre indgreb som brok og galdeoperationer på patienter, hvor det er forsvarligt, at de sendes hjem samme dag, som indgrebet er foretaget.

**Kvalitet**

Der er i Afdeling L udarbejdet forløbsplaner for undersøgelsesprogram. Dette sikrer, at der hos patienter, hvor der er mistanke om kræftsygdom, træffes beslutning om behandling på et ensartet grundlag.

Afdeling L har udviklet tværfaglige "tjeklister" over standardprocedurer i pleje- og behandlingsforløbet for alle planlagte og akutte operationer. Dette indebærer en sikring af ensartetheden i pleje- og behandlingsforløbet samt en bedre tværfaglig kommunikation og information til patienten.

**Patientrettede  
tiltag siden  
sidst**

- Afdeling L's skriftlige information til patienter i Endoskopisk Laboratorium er revideret.
- I sengeafsnittene arbejdes med team-organisation, som betyder få personalekontakter for den enkelte patient.
- Afdeling L's ambulatorium er omorganiseret, således at hvert sengeafsnit nu har afsnitsspecifikke ambulatoriedage, hvilket har betydning for kontinuitet og koordination.
- Der er øget fokus på overholdelse af Amtets Servicemål.
- Der er indført standardiserede undersøgelsesforløb for patienter indlagt til observation for kræft.
- Patienter med uhelbredelig kræft tilbydes støtte- og undervisningsprogram.
- Team-organisering inden for lægegruppen er gennemført med henblik på bedre patientforløb.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. okt. 2005 - 31. dec. 2005	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	388	
Indkomne svar	219	
<b>Svarprocent</b>	<b>56</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 231 Svar november 2001 - 223 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	
	1.135	219
<b>Alder</b>		
0-18 år	11%	2%
19-39 år	21%	28%
40-59 år	28%	35%
60-69 år	16%	22%
70-79 år	12%	12%
80 år eller mere	12%	0%
<b>Køn</b>		
Mand	48%	47%
Kvinde	52%	53%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit L2	55%	49%
Afsnit L3	45%	51%
<b>Diagnose</b>		
Malign og akut (1)	5%	4%
Malign og planlagt (2)	8%	15%
Benign og akut (3)	68%	60%
Benign og planlagt (4)	20%	21%

## 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 Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter  Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	223	231	219	
<b>Alder</b>				
0-18 år	13%	10%	2%	11%
19-39 år	18%	21%	28%	15%
40-59 år	28%	31%	35%	27%
60-69 år	15%	19%	22%	19%
70-79 år	16%	11%	12%	17%
80 år eller mere	10%	8%	0%	11%
<b>Køn</b>				
Mand	50%	51%	47%	48%
Kvinde	50%	49%	53%	52%
<b>Hvordan</b>				
Akut	65%	62%	62%	55%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	35%	38%	38%	45%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	62%	69%	69%	62%
2 gange	21%	16%	16%	18%
3 gange	7%	6%	9%	7%
Mere end 3 gange	9%	9%	6%	13%
<b>Indlagt</b>				
En dag	14%	19%	5%	21%
2-3 dage	34%	38%	43%	30%
4-8 dage	34%	24%	30%	30%
Mere end 8 dage	19%	18%	23%	19%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	93%	88%	77%	81%
Udenamtspatienter	7%	12%	23%	19%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	96%	96%	96%
Ikke dansk	3%	4%	4%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	25%	29%	41%	30%
Har ikke søgt information	75%	71%	59%	70%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	82%	93%	94%	83%
Pårørende	18%	7%	6%	17%



### 3. De indlagte patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

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

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med 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.

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

#### Karakteristik af de indlagte patienter

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

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

#### Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L, Århus Sygehus, februar 2006**

Spørgsmål (svar i procent af 219 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	76%	13%	10%	1%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	67%	21%	10%	3%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	68%	18%	9%	5%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	72%	21%	7%	0%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	70%	16%	10%	5%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	55%	20%	17%	7%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	60%	20%	17%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	62%	18%	11%	10%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	65%	21%	12%	2%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	80%	7%	10%	4%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	65%	18%	13%	4%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	62%	11%	10%	16%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	38%	11%	8%	42%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse

## 4. Spørgsmål om tilfredshed

### Anbefalinger

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:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten
- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.

### Svar på centrale spørgsmål

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".

### Andet kan have betydning for den enkelte

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.

### Patienternes svar

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".

### Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra indlagte patienter på Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L, 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
	223	231	219			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	21%	21%	23%	14%	4%	28%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	21%	26%	31%	16%	4%	33%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	25%	25%	29%	19%	6%	45%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	21%	27%	28%	14%	4%	27%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	21%	27%	27%	13%	4%	27%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	35%	39%	40%	24%	5%	39%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	37%	34%	38%	25%	11%	47%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	37%	36%	32%	24%	6%	41%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	16%	20%	34%	22%	2%	48%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	16%	20%	17%	15%	3%	36%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	32%	31%	32%	20%	8%	33%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			26%	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	30%	34%	33%	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 Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L, 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	71	79	80	3.132	
Ja	62%	80%	80%	82%	100%	61%
Nej	38%	20%	20%	18%	0%	39%

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L, 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	67	80	81	3.132	
Ja	88%	95%	91%	93%	100%	79%
Nej	12%	5%	9%	7%	0%	21%

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L, 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	98	111	103
Lægens råd	36%	32%	40%	37%
Kort venteliste	2%	2%	4%	5%
Tæt på bopæl/familie	16%	19%	12%	17%
Gode erfaringer/godt omdømme	19%	15%	15%	21%
Andet	27%	32%	30%	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 Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L**

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
	203	218	212	7.265		
Ja	30%	21%	25%	18%	2%	33%
Nej	70%	79%	75%	82%	98%	67%

**Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L**

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
	213	222	209	7.322		
Ja	20%	18%	22%	14%	4%	40%
Nej	80%	82%	78%	86%	96%	60%

**Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L**

*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
	-	-	203	-		
Ja	-	-	35%	-	-	-
Nej	-	-	65%	-	-	-



## 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 Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L**  
*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
	213	226	213	7.710		
Fem stjerner (enestående)	25%	21%	14%	30%	52%	19%
Fire stjerner (godt)	52%	50%	55%	53%	46%	43%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	19%	20%	20%	14%	2%	29%
To stjerner (dårligt)	2%	7%	7%	2%	0%	8%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	3%	5%	1%	0%	1%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>23%</b>	<b>30%</b>	<b>31%</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 vägledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

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

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**





Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du 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 op søgt 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

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

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



## **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	91	9	0	11
	2-3 dage	73	16	11	89
	4-8 dage	83	10	8	63
	Mere end 8 dage	73	17	10	48
Hvordan	Akut	78	14	8	130
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75	13	12	83
Erfaring(5år)	1 gang	76	15	9	143
	2 gange	82	9	9	33
	3 gange	75	15	10	20
	Mere end 3 gange	75	0	25	12
Søgt information	Har søgt information	69	17	14	86
	Har ikke søgt information	84	10	6	124
Køn	Mand	83	10	7	99
	Kvinde	72	16	12	116
Bopæl	Indenamtspatienter	76	12	12	165
	Udenamtspatienter	78	18	4	51
Alder	0-18 år	75	0	25	4
	19-39 år	68	20	12	60
	40-59 år	72	15	13	75
	60-69 år	85	9	7	46
	70-79 år	96	4	0	26
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	76	14	10	204
	Ikke dansk	88	13	0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	13	10	201
	Pårørende	83	17	0	12
Afsnit	Afsnit L2	75	15	10	106
	Afsnit L3	79	12	9	110
Diagnose	Malign og akut (1)	100	0	0	9
	Malign og planlagt (2)	72	13	16	32
	Benign og akut (3)	77	13	10	128
	Benign og planlagt (4)	77	17	6	47
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	77	13	10	216

<b>Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	82	0	18	11
	2-3 dage	72	20	8	88
	4-8 dage	69	23	8	61
	Mere end 8 dage	64	26	11	47
Hvordan	Akut	65	26	9	130
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76	14	10	80
Erfaring(5år)	1 gang	69	24	8	140
	2 gange	68	12	21	34
	3 gange	74	26	0	19
	Mere end 3 gange	67	17	17	12
Søgt information	Har søgt information	62	24	14	85
	Har ikke søgt information	73	20	7	122
Køn	Mand	72	18	9	98
	Kvinde	65	25	11	114
Bopæl	Indenamtspatienter	64	25	12	163
	Udenamtspatienter	84	12	4	50
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	55	28	17	58
	40-59 år	69	23	8	75
	60-69 år	74	20	7	46
	70-79 år	88	12	0	26
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	68	22	10	200
	Ikke dansk	67	22	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	68	23	10	199
	Pårørende	82	9	9	11
Afsnit	Afsnit L2	70	18	12	105
	Afsnit L3	68	25	7	108
Diagnose	Malign og akut (1)	78	11	11	9
	Malign og planlagt (2)	77	16	6	31
	Benign og akut (3)	63	25	13	128
	Benign og planlagt (4)	78	18	4	45
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	69	22	10	213

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	70	30	0	10
	2-3 dage	74	20	6	84
	4-8 dage	71	19	10	62
	Mere end 8 dage	68	17	15	47
Hvordan	Akut	69	21	10	125
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	15	7	81
Erfaring(5år)	1 gang	74	18	7	137
	2 gange	63	22	16	32
	3 gange	70	20	10	20
	Mere end 3 gange	58	33	8	12
Søgt information	Har søgt information	62	24	14	84
	Har ikke søgt information	79	14	7	119
Køn	Mand	74	17	8	98
	Kvinde	68	21	11	110
Bopæl	Indenamtspatienter	69	20	11	159
	Udenamtspatienter	80	16	4	50
Alder	0-18 år	50	50	0	4
	19-39 år	61	25	14	57
	40-59 år	70	19	11	73
	60-69 år	78	15	7	46
	70-79 år	92	8	0	24
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	70	20	10	196
	Ikke dansk	89	0	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	18	9	195
	Pårørende	64	27	9	11
Afsnit	Afsnit L2	74	18	8	100
	Afsnit L3	69	20	11	109
Diagnose	Malign og akut (1)	89	0	11	9
	Malign og planlagt (2)	84	16	0	32
	Benign og akut (3)	68	19	13	123
	Benign og planlagt (4)	67	27	7	45
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	71	19	10	209

<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73	18	9	11
	2-3 dage	75	15	10	91
	4-8 dage	68	27	5	63
	Mere end 8 dage	70	26	4	47
Hvordan	Akut	68	26	7	133
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	13	7	82
Erfaring(5år)	1 gang	70	21	8	145
	2 gange	71	21	9	34
	3 gange	75	25	0	20
	Mere end 3 gange	82	18	0	11
Søgt information	Har søgt information	65	27	8	88
	Har ikke søgt information	78	16	6	125
Køn	Mand	80	16	4	101
	Kvinde	65	26	9	116
Bopæl	Indenamtspatienter	68	23	8	168
	Udenamtspatienter	84	14	2	50
Alder	0-18 år	75	0	25	4
	19-39 år	58	32	10	60
	40-59 år	66	26	8	76
	60-69 år	85	13	2	47
	70-79 år	92	4	4	26
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	71	21	7	205
	Ikke dansk	78	22	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	22	7	203
	Pårørende	83	17	0	12
Afsnit	Afsnit L2	73	19	8	107
	Afsnit L3	71	23	5	111
Diagnose	Malign og akut (1)	89	11	0	9
	Malign og planlagt (2)	84	13	3	31
	Benign og akut (3)	66	26	8	131
	Benign og planlagt (4)	77	15	9	47
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	72	21	7	218

**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	60	20	20	10
	2-3 dage	79	9	12	85
	4-8 dage	69	20	11	61
	Mere end 8 dage	72	21	6	47
Hvordan	Akut	67	20	13	127
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	11	6	79
Erfaring(5år)	1 gang	72	17	12	138
	2 gange	76	12	12	34
	3 gange	78	22	0	18
	Mere end 3 gange	67	25	8	12
Søgt information	Har søgt information	66	22	12	85
	Har ikke søgt information	81	12	8	118
Køn	Mand	78	18	4	99
	Kvinde	69	15	17	109
Bopæl	Indenamtspatienter	70	19	12	161
	Udenamtspatienter	85	8	6	48
Alder	0-18 år	75	0	25	4
	19-39 år	63	23	14	57
	40-59 år	68	14	18	72
	60-69 år	78	22	0	45
	70-79 år	96	4	0	26
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	74	15	11	198
	Ikke dansk	50	38	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	16	11	196
	Pårørende	82	18	0	11
Afsnit	Afsnit L2	76	11	14	103
	Afsnit L3	71	22	8	106
Diagnose	Malign og akut (1)	89	11	0	9
	Malign og planlagt (2)	87	13	0	30
	Benign og akut (3)	66	19	14	125
	Benign og planlagt (4)	80	11	9	45
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	73	16	11	209

**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	50	30	20	10
	2-3 dage	62	21	16	85
	4-8 dage	54	25	21	57
	Mere end 8 dage	63	20	17	46
Hvordan	Akut	54	21	25	120
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	68	24	9	80
Erfaring(5år)	1 gang	63	18	18	131
	2 gange	45	36	18	33
	3 gange	63	32	5	19
	Mere end 3 gange	50	8	42	12
Søgt information	Har søgt information	50	29	21	82
	Har ikke søgt information	67	17	17	115
Køn	Mand	66	18	16	94
	Kvinde	54	25	21	108
Bopæl	Indenamtspatienter	55	21	24	152
	Udenamtspatienter	73	24	4	51
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	46	26	28	57
	40-59 år	57	24	19	68
	60-69 år	70	17	13	47
	70-79 år	80	16	4	25
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	59	22	19	192
	Ikke dansk	50	25	25	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	59	22	19	189
	Pårørende	73	18	9	11
Afsnit	Afsnit L2	61	20	19	101
	Afsnit L3	58	24	19	102
Diagnose	Malign og akut (1)	67	22	11	9
	Malign og planlagt (2)	77	20	3	30
	Benign og akut (3)	55	20	25	119
	Benign og planlagt (4)	60	27	13	45
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	60	22	19	203

**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	45	36	18	11
	2-3 dage	66	16	17	86
	4-8 dage	60	24	16	62
	Mere end 8 dage	63	23	15	48
Hvordan	Akut	55	23	22	127
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75	16	10	83
Erfaring(5år)	1 gang	63	20	17	141
	2 gange	61	15	24	33
	3 gange	53	32	16	19
	Mere end 3 gange	58	33	8	12
Søgt information	Har søgt information	55	23	23	84
	Har ikke søgt information	67	20	13	123
Køn	Mand	65	22	13	100
	Kvinde	60	20	21	112
Bopæl	Indenamtspatienter	56	24	20	163
	Udenamtspatienter	80	10	10	50
Alder	0-18 år	50	25	25	4
	19-39 år	55	14	31	58
	40-59 år	56	31	13	75
	60-69 år	74	15	11	47
	70-79 år	79	21	0	24
	80 år eller mere	0	0	100	1
Modersmål	Dansk	62	21	18	200
	Ikke dansk	67	11	22	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	62	21	17	199
	Pårørende	64	18	18	11
Afsnit	Afsnit L2	63	20	16	104
	Afsnit L3	61	21	18	109
Diagnose	Malign og akut (1)	89	11	0	9
	Malign og planlagt (2)	78	19	3	32
	Benign og akut (3)	52	22	26	125
	Benign og planlagt (4)	72	19	9	47
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	62	21	17	213

**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	78	22	0	9
	2-3 dage	68	18	14	77
	4-8 dage	69	23	8	61
	Mere end 8 dage	70	17	13	47
Hvordan	Akut	61	28	11	117
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	9	10	78
Erfaring(5år)	1 gang	73	15	12	127
	2 gange	52	35	13	31
	3 gange	80	15	5	20
	Mere end 3 gange	50	33	17	12
Søgt information	Har søgt information	58	26	16	80
	Har ikke søgt information	77	16	7	112
Køn	Mand	75	17	8	96
	Kvinde	62	23	15	101
Bopæl	Indenamtspatienter	67	20	13	151
	Udenamtspatienter	72	21	6	47
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	52	27	21	56
	40-59 år	69	21	10	67
	60-69 år	84	11	5	44
	70-79 år	76	20	4	25
	80 år eller mere	0	100	0	1
Modersmål	Dansk	68	20	11	187
	Ikke dansk	63	13	25	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	68	20	12	184
	Pårørende	73	27	0	11
Afsnit	Afsnit L2	65	23	13	96
	Afsnit L3	72	18	11	102
Diagnose	Malign og akut (1)	89	0	11	9
	Malign og planlagt (2)	94	3	3	31
	Benign og akut (3)	61	26	13	115
	Benign og planlagt (4)	65	21	14	43
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	68	20	12	198



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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73	0	27	11
	2-3 dage	68	23	9	88
	4-8 dage	76	11	13	63
	Mere end 8 dage	49	34	17	47
Hvordan	Akut	70	18	11	131
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	59	26	15	80
Erfaring(5år)	1 gang	70	20	10	142
	2 gange	56	19	25	32
	3 gange	55	25	20	20
	Mere end 3 gange	58	42	0	12
Søgt information	Har søgt information	60	21	19	85
	Har ikke søgt information	71	20	9	123
Køn	Mand	64	22	14	99
	Kvinde	68	20	11	114
Bopæl	Indenamtspatienter	69	20	12	164
	Udenamtspatienter	58	26	16	50
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	71	17	12	58
	40-59 år	61	24	15	75
	60-69 år	54	33	13	46
	70-79 år	81	8	12	26
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	66	22	12	201
	Ikke dansk	78	11	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	65	22	13	199
	Pårørende	83	8	8	12
Afsnit	Afsnit L2	65	21	13	104
	Afsnit L3	67	21	12	110
Diagnose	Malign og akut (1)	67	22	11	9
	Malign og planlagt (2)	48	32	19	31
	Benign og akut (3)	70	19	11	128
	Benign og planlagt (4)	67	20	13	46
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	66	21	13	214

<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	100	0	0	11
	2-3 dage	87	2	11	85
	4-8 dage	82	10	8	61
	Mere end 8 dage	77	10	13	48
Hvordan	Akut	80	9	11	128
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	4	7	81
Erfaring(5år)	1 gang	83	7	10	141
	2 gange	85	3	12	33
	3 gange	82	12	6	17
	Mere end 3 gange	83	17	0	12
Søgt information	Har søgt information	82	7	11	84
	Har ikke søgt information	84	7	10	123
Køn	Mand	81	7	12	99
	Kvinde	85	7	8	112
Bopæl	Indenamtspatienter	81	9	11	161
	Udenamtspatienter	90	2	8	50
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	81	7	12	59
	40-59 år	82	7	11	72
	60-69 år	85	6	9	47
	70-79 år	88	12	0	25
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	83	7	10	198
	Ikke dansk	67	11	22	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	8	10	197
	Pårørende	91	0	9	11
Afsnit	Afsnit L2	83	8	10	103
	Afsnit L3	83	6	10	108
Diagnose	Malign og akut (1)	78	11	11	9
	Malign og planlagt (2)	94	3	3	31
	Benign og akut (3)	80	8	12	126
	Benign og planlagt (4)	84	7	9	45
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	83	7	10	211

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	70	10	20	10
	2-3 dage	70	15	15	86
	4-8 dage	67	23	10	61
	Mere end 8 dage	67	23	10	48
Hvordan	Akut	65	20	15	127
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	74	16	10	82
Erfaring(5år)	1 gang	68	19	13	140
	2 gange	65	18	18	34
	3 gange	76	12	12	17
	Mere end 3 gange	67	25	8	12
Søgt information	Har søgt information	56	24	20	82
	Har ikke søgt information	75	16	9	124
Køn	Mand	70	19	11	99
	Kvinde	66	19	15	112
Bopæl	Indenamtspatienter	64	21	15	160
	Udenamtspatienter	78	14	8	51
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	56	22	22	59
	40-59 år	62	27	11	73
	60-69 år	80	11	9	46
	70-79 år	88	8	4	25
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	68	20	13	198
	Ikke dansk	67	0	33	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	20	13	197
	Pårørende	82	9	9	11
Afsnit	Afsnit L2	67	18	14	104
	Afsnit L3	68	20	12	107
Diagnose	Malign og akut (1)	89	11	0	9
	Malign og planlagt (2)	84	13	3	31
	Benign og akut (3)	62	19	18	125
	Benign og planlagt (4)	67	24	9	46
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	68	19	13	211

<b>Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	75	25	0	8
	2-3 dage	80	11	9	70
	4-8 dage	69	16	15	55
	Mere end 8 dage	73	11	16	45
Hvordan	Akut	68	17	16	114
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86	9	5	66
Erfaring(5år)	1 gang	73	15	12	118
	2 gange	70	11	19	27
	3 gange	85	15	0	20
	Mere end 3 gange	80	10	10	10
Søgt information	Har søgt information	67	20	13	70
	Har ikke søgt information	81	7	12	107
Køn	Mand	75	11	13	89
	Kvinde	73	16	11	93
Bopæl	Indenamtspatienter	69	17	14	138
	Udenamtspatienter	91	4	4	45
Alder	0-18 år	75	0	25	4
	19-39 år	64	21	15	47
	40-59 år	74	11	16	57
	60-69 år	80	13	7	45
	70-79 år	88	12	0	25
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	75	12	12	171
	Ikke dansk	38	50	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	14	12	168
	Pårørende	75	17	8	12
Afsnit	Afsnit L2	74	12	14	84
	Afsnit L3	75	15	10	99
Diagnose	Malign og akut (1)	88	0	13	8
	Malign og planlagt (2)	87	13	0	31
	Benign og akut (3)	67	16	16	110
	Benign og planlagt (4)	82	9	9	34
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	74	14	12	183

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	67	17	17	6
	2-3 dage	72	16	12	50
	4-8 dage	58	26	16	38
	Mere end 8 dage	68	18	14	28
Hvordan	Akut	66	16	18	80
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	70	23	7	44
Erfaring(5år)	1 gang	72	17	11	81
	2 gange	61	28	11	18
	3 gange	67	17	17	12
	Mere end 3 gange	56	11	33	9
Søgt information	Har søgt information	50	29	21	56
	Har ikke søgt information	81	10	9	67
Køn	Mand	57	24	19	54
	Kvinde	73	15	11	71
Bopæl	Indenamtspatienter	64	19	17	95
	Udenamtspatienter	74	19	6	31
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	64	24	12	42
	40-59 år	68	12	20	41
	60-69 år	74	22	4	23
	70-79 år	57	29	14	14
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	66	20	15	117
	Ikke dansk	71	14	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	66	19	15	115
	Pårørende	78	22	0	9
Afsnit	Afsnit L2	67	19	14	64
	Afsnit L3	66	19	15	62
Diagnose	Malign og akut (1)	100	0	0	4
	Malign og planlagt (2)	71	18	12	17
	Benign og akut (3)	67	15	18	78
	Benign og planlagt (4)	59	33	7	27
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	67	19	14	126

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	3
	2-3 dage	79	21	38
	4-8 dage	81	19	16
	Mere end 8 dage	77	23	22
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	20	80
Erfaring(5år)	1 gang	76	24	49
	2 gange	88	13	16
	3 gange	89	11	9
	Mere end 3 gange	80	20	5
Søgt information	Har søgt information	72	28	39
	Har ikke søgt information	88	13	40
Køn	Mand	83	17	36
	Kvinde	77	23	44
Bopæl	Indenamtspatienter	77	23	44
	Udenamtspatienter	83	17	36
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	88	13	24
	40-59 år	73	27	26
	60-69 år	74	26	19
	70-79 år	90	10	10
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	81	19	77
	Ikke dansk	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	19	77
	Pårørende	100	0	1
Afsnit	Afsnit L2	83	18	40
	Afsnit L3	78	23	40
Diagnose	Malign og akut (1)	75	25	4
	Malign og planlagt (2)	85	15	27
	Benign og akut (3)	88	13	8
	Benign og planlagt (4)	76	24	41
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	80	20	80

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	67	33	3
	2-3 dage	95	5	41
	4-8 dage	100	0	14
	Mere end 8 dage	82	18	22
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	9	81
Erfaring(5år)	1 gang	90	10	50
	2 gange	93	7	15
	3 gange	100	0	9
	Mere end 3 gange	83	17	6
Søgt information	Har søgt information	92	8	38
	Har ikke søgt information	93	7	42
Køn	Mand	92	8	38
	Kvinde	91	9	43
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	46
	Udenamtspatienter	86	14	35
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	91	9	22
	40-59 år	90	10	29
	60-69 år	89	11	19
	70-79 år	100	0	10
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	92	8	77
	Ikke dansk	100	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	8	78
	Pårørende	100	0	1
Afsnit	Afsnit L2	98	2	42
	Afsnit L3	85	15	39
Diagnose	Malign og akut (1)	100	0	4
	Malign og planlagt (2)	86	14	28
	Benign og akut (3)	88	13	8
	Benign og planlagt (4)	95	5	41
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	91	9	81

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	18	82	11
	2-3 dage	24	76	87
	4-8 dage	27	73	62
	Mere end 8 dage	26	74	46
Hvordan	Akut	30	70	128
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	16	84	81
Erfaring(5år)	1 gang	23	77	141
	2 gange	26	74	34
	3 gange	35	65	20
	Mere end 3 gange	30	70	10
Søgt information	Har søgt information	24	76	86
	Har ikke søgt information	25	75	120
Køn	Mand	23	77	98
	Kvinde	27	73	113
Bopæl	Indenamtspatienter	29	71	163
	Udenamtspatienter	14	86	49
Alder	0-18 år	50	50	4
	19-39 år	32	68	60
	40-59 år	24	76	71
	60-69 år	21	79	47
	70-79 år	16	84	25
	80 år eller mere	100	0	1
Modersmål	Dansk	24	76	201
	Ikke dansk	63	38	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	24	76	197
	Pårørende	58	42	12
Afsnit	Afsnit L2	22	78	102
	Afsnit L3	29	71	110
Diagnose	Malign og akut (1)	11	89	9
	Malign og planlagt (2)	23	77	31
	Benign og akut (3)	31	69	125
	Benign og planlagt (4)	15	85	47
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	25	75	212



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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	18	82	11
	2-3 dage	16	84	85
	4-8 dage	27	73	60
	Mere end 8 dage	23	77	47
Hvordan	Akut	26	74	124
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	16	84	82
Erfaring(5år)	1 gang	21	79	137
	2 gange	18	82	34
	3 gange	25	75	20
	Mere end 3 gange	36	64	11
Søgt information	Har søgt information	25	75	85
	Har ikke søgt information	19	81	118
Køn	Mand	21	79	100
	Kvinde	23	77	108
Bopæl	Indenamtspatienter	24	76	160
	Udenamtspatienter	14	86	49
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	19	81	57
	40-59 år	25	75	73
	60-69 år	24	76	46
	70-79 år	12	88	25
	80 år eller mere	0	100	1
Modersmål	Dansk	20	80	197
	Ikke dansk	56	44	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	23	77	194
	Pårørende	8	92	12
Afsnit	Afsnit L2	22	78	101
	Afsnit L3	22	78	108
Diagnose	Malign og akut (1)	11	89	9
	Malign og planlagt (2)	16	84	32
	Benign og akut (3)	26	74	122
	Benign og planlagt (4)	17	83	46
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	22	78	209

<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	27	73	11
	2-3 dage	37	63	81
	4-8 dage	28	72	58
	Mere end 8 dage	45	55	47
Hvordan	Akut	21	79	121
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	54	46	79
Erfaring(5år)	1 gang	36	64	134
	2 gange	38	63	32
	3 gange	37	63	19
	Mere end 3 gange	30	70	10
Søgt information	Har søgt information	34	66	86
	Har ikke søgt information	36	64	112
Køn	Mand	37	63	97
	Kvinde	33	67	106
Bopæl	Indenamtspatienter	31	69	153
	Udenamtspatienter	46	54	50
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	30	70	57
	40-59 år	30	70	70
	60-69 år	47	53	45
	70-79 år	38	63	24
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	35	65	193
	Ikke dansk	29	71	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	36	64	192
	Pårørende	11	89	9
Afsnit	Afsnit L2	39	61	101
	Afsnit L3	31	69	102
Diagnose	Malign og akut (1)	56	44	9
	Malign og planlagt (2)	66	34	32
	Benign og akut (3)	20	80	117
	Benign og planlagt (4)	49	51	45
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	35	65	203

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	73	27	11
	2-3 dage	75	25	87
	4-8 dage	63	37	63
	Mere end 8 dage	66	34	47
Hvordan	Akut	64	36	129
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75	25	81
Erfaring(5år)	1 gang	71	29	141
	2 gange	58	42	33
	3 gange	65	35	20
	Mere end 3 gange	73	27	11
Søgt information	Har søgt information	64	36	88
	Har ikke søgt information	73	27	119
Køn	Mand	76	24	97
	Kvinde	62	38	115
Bopæl	Indenamtspatienter	66	34	166
	Udenamtspatienter	79	21	47
Alder	0-18 år	75	25	4
	19-39 år	57	43	60
	40-59 år	64	36	75
	60-69 år	76	24	45
	70-79 år	96	4	25
	80 år eller mere	100	0	1
Modersmål	Dansk	68	32	200
	Ikke dansk	67	33	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	68	32	199
	Pårørende	82	18	11
Afsnit	Afsnit L2	74	26	106
	Afsnit L3	64	36	107
Diagnose	Malign og akut (1)	88	13	8
	Malign og planlagt (2)	80	20	30
	Benign og akut (3)	63	37	128
	Benign og planlagt (4)	72	28	47
Afdeling i alt	Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	69	31	213



## **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 L2**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Jeg fik ingen informationer om, hvad der skulle ske. Alle virkede sure og stressede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der var ikke plads på afdelingen og skulle så tage hjem og komme igen kl. 20.00 for at få en sprøjte.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Det varede længe inden, der var tid til en snak med personalet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Meget forvirrende. Vidste ikke, hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *De fortalte jo ikke en noget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fint, trods alt for travlt. God stemning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *For lang ventetid uden at blive informeret. Det så ud som om, at personalet havde for travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Lægen meget grøn. Virkede angst for at engagere sig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Alt for lang ventetid og ingen fortalte noget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Meget godt modtaget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)

-  *Der blev ikke taget ordentligt imod en.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fik at vide at man skulle være der 7.15. Til operation kl. 11. Lidt træls.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Personalet er venligt og imødekommende, men pga. at personalet skal tage sig af patienterne bliver ventetiden 2-3 timer, hvilket ikke er tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg vidste, at jeg havde et galdestensanfald og de ventede på mig på L2, men skulle vente 20 min. på NN og yderligere 30 min. på en blodprøve (det gjorde ondt).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der gik ret lang tid, hvor jeg med ret store smerter lå og ventede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lægen sagde, at jeg ikke skulle opereres, da min brok var faldet ind igen - alligevel blev jeg opereret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lang ventetid på afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Det første der blev sagt 'din mor må ikke blive i afdelingen'. Der blev ikke sagt goddag.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Modtagelsen gik fint, dog var der lidt lang ventetid ind imellem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Der var ikke klar til mig. Personalet virkede uforberedt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *God modtagelse og meget hjælpsom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Blev eskorteret fra dagkirurgisk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Lang ventetid da der manglede nogle papirer fra modtagelsen (skadestue). I ventetiden ingen information.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Ventede adskillige timer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Selve modtagelsen var helt tilfredsstillende, men synes, at jeg lå i modtagelsen i lang tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Modtagelsen var venlig, omsorgsfuld og professionel og informationsfolderen var yderst fyldestgørende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Blev slet ikke modtaget af en læge før næste eftermiddag. Havde ingen sengebord i fem timer ej heller et skab. Måtte smide mine ting på gulvet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Det var lidt svært at finde rundt, når man ikke kender stedet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Sødt og hjælpsomt personale.*











Respondentens svar: Ja












Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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

-  *Ventede lang tid (4 timer) med smerter (blindtarmsbetændelse) inden der blev taget stilling til, hvad der skulle gøres.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Mangelfuld. Var bl.a. fastende, men skulle rykke flere gange for at få en ny væskepose. Dette skete også en nat, hvor jeg først fik ny væske ved 10-tiden om formiddagen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Når man spurgte om noget vidste de det ikke.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Ikke altid var lægerne ajour med de sidste blodprøvesvar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fik ikke meget at vide. Skulle selv spørge om de forskellige ting.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Desværre var der ikke nok information, og når man er syg, er det enormt frustrerende.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Nej, der var for mange meninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg overlevede kræft!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Indlæggelsen skyldes en fejl/hændelse under foregående kikkertoperation. Kommunikationen præget af hemmelighedskræmmeri.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Tilfreds med hurtig overflytning til Skejby.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Indlæggelsens formål var en akut ct-scanning, anbefalet af tre eksterne læger. Blev aldrig foretaget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lægen checkede kun kort. Hørte ikke på det jeg sagde.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kunne ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Fra udskrivelsen gik der 3 måneder før jeg blev opereret på et andet sygehus.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg er dybt taknemlig for, at jeg blev behandlet på Skejby og ikke på udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Personalet er godt informeret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Efter 4 indlæggelser akut og oppe på 30 mg morfin for at dække mine smerter blev jeg først opereret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Tilfreds med operation. Ikke tilfreds m. efterfølgende pleje - meget dårlig! mangelfuld.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Akut indlæggelse burde være = observation. Det var der overhovedet ikke.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Det går bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Før lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og akut (1)



*Endnu ikke færdig med diverse undersøgelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Lægerne (flere forskellige) sagde, at de ville komme tilbage i løbet af et par timer, men der gik lang tid (op til 12 timer), og så var det altid en anden læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Fik at vide i modtagelsen, at hvis de ikke fandt ud af noget på 12, skulle jeg på medicinsk afdeling, men nej. Blev lige pludselig bare udskrevet med mange smerter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Helt igennem venlig, omsorgsfuld og professionel.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Ja, men min modtagelse efter operationen var en meget dårlig oplevelse (vågnede midt om natten i et bælgmørkt rum og fik nærmest skæld ud, da jeg bad en om hjælp og ingen smertestillende eller vejledning før næste dag).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Havde ikke spist en hel dag inden ankomst. Alligevel fik jeg intet mad før efter halvanden dag. Havde de været hurtigere med svar på blodprøver, var dette unødvendigt og gjorde mig rasende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Men den er ikke overstået endnu.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



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


 *Ja, men på grund af for mange læger skulle jeg fortælle forfra hver dag og nogle gange også om aftenen om min sygdom. De gav desuden forskellige oplysninger om bl.a. behandling, hvilket var meget forvirrende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Ikke altid. Var meget ophængte kunne jeg mærke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Tog ikke min bekymring alvorligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og planlagt (4)


 *De hørte jo ikke efter, hvad man sagde, at man kunne mærke på ens egen krop.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Lægerne virkede uinteresserede og uengagerede. Ingen indlevelsesevne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Fantastiske læger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)

 *Kirurgen gjorde. Efterfølgende læger gjorde ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Ikke alle.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Lægen virkede noget uinteresseret.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Er det helt umuligt under de forhåndværende omstændigheder at indlægge en daglig stuegang med en overlæge/afdelingslæge? Jeg ved godt, at vi ikke befinder os i 1960!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Udmærket dialog.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*I høj grad.*

Respondentens svar: Ja












Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)











Diagnose: Benign og planlagt (4)







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

-  *Især det yngre personale virkede bekymrede og medlevende mens det ældre personale virkede sure og afvisende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ikke af alle, men af en fra plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Desværre havde plejepersonalet ikke nok tid til pleje/omsorg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Vi havde jo ikke tid til en.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg bad om en sovepille, og den var meget svær at få. Jeg har svært ved at sove med tre mennesker, jeg ikke kender + mange ukendte lyde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De var hurtige ved smerter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Plejepersonalet funktionelt ok, men ingen smil, intet engagement. Der blev kun udført det, der blev bedt om. Intet overskud til at gøre noget af sig selv.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kunne ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *I høj grad.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Jeg er ung så stod på egen hånd, og det var nok mest min egen familie, der hjalp med det. Synes deres støtte var meget gammeldags.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Ligeglade og arrogante sygeplejersker. Opførte sig som jeg blot var til last.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *De var fuldstændigt ligeglade.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Læge NN meget fin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der var ingen der bekymrede sig, og de henvendte sig ikke til mig og følte absolut ingen omsorg fra sygepersonalet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Specielt fra sygeplejerske NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Jeg var glad for, at min kæreste og mit lille spædbarn kunne blive indlagt sammen med mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Havde brug for at få en plejeplan. Har stadigvæk mange smerter i maven (kronisk betændelse i tarmene), men der sker bare ikke noget ved det - kun piller.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Afgjort en udmærket og professionel samt medmenneskelig støtte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Nogle virkede mere erfarne og 'på' end andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ja, når de endelig kom. Min medpatient ventede sammenlagt seks timer på at få lagt drop. Hun var 83 år. Jeg forstod det ikke, eftersom de havde tid til deres egen kaffe.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Personalet havde stor forståelse for personlige/hjemlige forhold (små børn hjemme):*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

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

-  *Ventede for lang tid i skadestuen. Ca. 2 timer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Nej, det var overladt til mig selv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Meget god.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Igen kun af én. Alle virkede stressede og forvirrede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *De ville jo ikke hjælpe en, når man selv syntes.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Hende der nægtede mig en sovepille, var endda fræk over for mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *For mange forskellige personer, så den ene troede, at den anden havde gjort noget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *1. dag efter operationen var første kontakt med plejepersonalet kl. 17.00, og det skete først efter min kones indgriben.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der var aldrig nogle sure miner.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Der var forskel på behandlingen af sterile sårrensningmidler, alt efter om der var en læge tilstede eller ej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Fik hvad jeg ville og hjælp når det brændte på. Især lige efter operation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kunne selv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Fik ikke ordentlig smertebehandling efter operation. Lå hele første nat efter operation og fik ingen hvile/søvn pga. smerter. Personalet vidste ikke, hvad jeg skulle have at spise efter operation. Diætisten havde fri.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Nej, jeg fik ikke sygepleje overhovedet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Meget fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der kunne godt gå lang tid inden, der kom nogen, når man ringede efter hjælp.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Måtte selv flere gange gøre opmærksom på, at jeg var fastende. Var kommet tilbage til stuen (efter operation) uden plejepersonalet vidste det eller uden, at de så til mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Indlæggelsen akut. Hurtigt ind, hurtigt ud. Den røde tråd opstod vel i situationen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De var alle meget søde, men kunne ikke finde ud af hvem jeg tilhørte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *På det personlige niveau. Lå dog fem døgn i det samme sengetøj og fik ingen tilbud om at få det skiftet. Skiftetøj og håndklæder fortalte mine medpatienter, hvor skulle findes.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

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

-  *For mange forskellige læger med forskellige meninger (5 læger med forskellige meninger).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der var ikke styr på noget. Fik man taget temperatur, kom de ikke og fik svaret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Ja, efter omstændighederne med det akutte forløb.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Meget lang ventetid. Fik først resultatet efter 6 timers venten.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Jeg blev faktisk ikke undersøgt eller behandlet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Det var et akut forløb, hvor jeg måtte vente til om natten med at blive opereret i stedet for om aftenen, men det er ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Men dette bør også ses pga. man ikke vidste, hvad jeg fejlede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lå flere dage og ventede på undersøgelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Føler ikke, at journalen bliver læst. Skal selv gøre opmærksom på, at jeg er hjertesyg ved operation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Afdelingen magter åbenbart ikke at arbejde som et team.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)







*Det føltes kaotisk, og at den ene person ikke vidste, hvad den anden lavede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Jeg var informeret i indkaldelsesbrevet. Det var rigtig rart, så man vidste præcist, hvad det var for undersøgelser, man skulle igennem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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

-  *Meget mangelfulde informationer, selv om mere basale ting. Fik fx at vide, hvor ikke-ryger patientstuen er, da jeg skulle hjem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Nej, ikke helt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Skulle selv spørge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Selv fagperson.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Lægen gik uden at fortælle om operationen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Synes tit, at det var mig, der skulle informere dem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ja, men kun fordi jeg selv spurgte ud i detaljer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Ved ikke, hvilken bakterie jeg var angrebet af.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Nej, for de talte ikke med mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De glemte at fortælle, at jeg også havde fået en metalplade opereret ind.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Ved spørgsmål var det som, at lægen trak på skuldrene.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Der blev ikke fulgt op på de udmeldinger, jeg fik af lægen mht. operation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Minus plejeplan. Ved stadig ikke, hvilken sygdom jeg direkte har - navnet. Fik ikke den undersøgelse, der var blevet snakket om.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Desuden skal jeg til samtale senere.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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

 *De vidste ikke rigtig noget! Blandt andet om jeg måtte tage min medicin inden jeg kom den dag jeg skulle til.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Følte tit, at jeg skulle starte forfra når nyt personale mødte ind.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *De havde forskellige meninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Der var ikke nogen, der ville udtale sig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *De var fuldstændigt enige uanset, hvem jeg talte med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)

 *Snakkede med de samme ansatte.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Nej, bad derfor om og fik samtale med kirurgen inden operationen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Personalet vidste ikke rigtig noget. Bidrog ikke med nogen information.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Ikke enighed om indtagelse af smertestillende medicin efter operation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *1. Der var nogen diskussion om tidspunkt for udskrivning. 2. Der var vist ikke enighed om tydning af ekg. Arterieflimmer eller ekstra (uregelmæssige) systoler?*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Meget professionelt og kompetent.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*På anden dagen var der ny afdelingssygeplejerske eller læge, som ikke var klar over, at jeg fik stesolid og Nitrazepam. Måtte se i journal.*












Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant




Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

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

-  *Det var beskidt og nedslidt. Patientsstuen for ikke-rygere var på en anden etage.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Langt til toilet og bad.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Mangler telefon.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Dårlig ventilation på stuen. Der skulle være toiletsædeforhøjer til alle toiletter.  
Dropstativer i dårlig stand.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Alt ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Havde ingen omklædningskab der. 1 døgn lå 5 mand på 4-mandsstue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Man sover ikke specielt godt på en 4-sengsstue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Rigtig godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *4-mandsstue med meget syge, ældre og konfuse medborgere. Ingen/dårlig søvn.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *For mange mennesker pr. stue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Hotel fantastisk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)

-  *Brød mig ikke om blandet stue (mand - kvinde).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Der lå ofte skiftetøj og flød på badeværelset.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Patienttelefonerne er for dyre. Der burde være et billigere alternativ eller tilladt at bruge mobil.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lang vej til toilet og bad.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *En herre blev indlagt på samme stue. Det har jeg i hvert fald aldrig prøvet før.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Eget badeværelse foretrækkes, altså det herhjemme.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Patienthotellet har ikke bad/toilet på alle værelser, bl.a. mit, ellers er det et rigtig godt hotel.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Manglede forhæng omkring sengen, så man kunne være sig selv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Der var ikke fuldt belagt, og jeg havde enestue, hvor også min kæreste og vores lille spædbarn kunne være.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Patientstuen var fyldt, og det kan ikke undgås andet end, at fire mennesker sammen vil medføre andre 'støj' forhold end i eget hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Alt for meget larm og uro i dagtimerne. For lidt rengøring. Det var et sted at være syg, men ikke et sted, man kune blive rask af.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Der blev ikke redt seng en eneste gang og heller ikke gjort rent.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Skulle gå langt til bad/toilet samt skulle dele disse med de fleste patienter fra L2. Jeg havde mange smerter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Under første indlæggelse lå jeg på firemands stue 8. Utilfreds. Men på stue 6 anden gang, hvilket var rigtig godt.*

Respondentens svar: Nej











Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og planlagt (4)



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

-  *Følte jeg havde mere ondt end jeg havde læst og fået at vide.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Jeg bad selv om at komme hjem, da der ikke skete noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg ønskede selv at komme hjem, men jeg måtte gerne selv blive natten over.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Blev udskrevet, selvom jeg sagde, der var flere bylder, som der også var.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Blev pludselig overført til Y5 lørdag aften kl. 21, hvor der ikke var personale til at tage imod.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Blev jo hjemsendt 3 gange, da de ikke tog mine smerter alvorligt nok (jeg var jo ung).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg blev sendt hjem ventende på et svar om undersøgelse fra dagen før.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Ventede i 6 timer på udskrivning ved stuegang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Blev bedt om at tage hjem på anden dagen, selvom jeg stadig havde stærke smerter. Lægen hverken spurgte til, hvordan jeg havde det eller til mine sår. De skulle have julefrokost om aftenen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Tilbragte det sidste døgn på patienthotellet, hvilket gav stor tryghed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Lige pludselig blev jeg bare udskrevet. Kunne ikke få kørsel, da jeg er ung, og min kæreste var på arbejde, så jeg tog bussen - følte jeg skulle dø.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Jeg var klar til at komme hjem dagen efter operationen og fik al mulig støtte af personalet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Ved ikke helt da jeg ikke følte mig sikker på, om lægen var sikker. Han udskrev mig uden at kende svaret på sidste blodprøve*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Ville gerne blive en ekstra dag pga. stærke smerter, men NN udskrev mig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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

-  *Fik bl.a. ikke at vide, hvad jeg skulle gøre, hvis symptomerne kom igen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fik kun at vide, at jeg kunne tage hjem og tage til min egen læge om 10 dage.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Nej, efterforløbet kunne have været beskrevet bedre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Da lægen ikke var kommet klokken ca. 19 sagde plejepersonalet, at de havde set på resultatet af blodprøven, og at den var fin. Plejepersonalet vidste godt, hvad lægen ville sige ved udskrivning, så jeg fik oplysningerne og tog hjem. Ca ½ time efter hjemkomst ringede plejepersonalet. Nu havde lægen været der og prøven viste, at mit kaliumtal var alt for lavt, og jeg skulle have nogle piller samme aften. Min mand måtte igen køre ca. 20 km. til hospitalet for at hente pillerne. Næste dag skulle der igen tages blodprøve, men denne gang på Odder Sygehus (bopæl i Odder). Jeg skulle formentlig ikke have været udskrevet den dag.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Det var bare 'værsgo' at tage hjem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg har ikke rigtig nogen fornemmelse af, hvad jeg fejler nu udover, at det er en eller anden slags cyster.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fik dog lidt hjælp af dygtig erfaren sosuassistent.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kunne ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *I høj grad.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Fik kun smertestillende med hjem, fordi jeg insisterede pga. store smerter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Lægen gav grundig information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Absolut ingen gode råd.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Havde indtryk af at jeg blev glemt, da jeg blev udskrevet til ambulans behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Minus navn på sygdommen - kun at de vidste det var en kronisk mave/tarm betændelse. Har bare fået mere medicin. Nu 30 piller om dagen for at holde mig oppe.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Besked om at gå til egen læge og få taget nye blodprøver.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Fik kontaktkort med telefonnummer til afdelingen - gav stor tryghed.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

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

-  *Min mand fik ingen information. Der var desuden ikke en telefon ved sengen, så han kunne komme i kontakt med mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lidt for travlt til, at det føltes ok at spørge. De skulle tage sig sammen for at gøre det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De ringede ikke og fortalte, når der var sket noget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Passer ikke godt nok på telefonnummer på pårørende. Har fået dem flere gange.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ingen kontakt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg mener ikke, at der var nogen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Svært at træffe nogen, der kunne udtale sig om tilstanden/situation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ingen patienttelefon.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Der var ingen kontakt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Manglende informationer om opringninger fra familien og venner.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Da min kone ringede på det telefonnummer, som var opgivet, kunne man ikke oplyse, om jeg var kommet tilbage fra operation.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Der har ikke været noget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Så absolut en god oplevelse - skulle jeg hilse og sige fra hustru og børn.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Ingen kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Der har ikke været nogen kontakt til pårørende, men det var heller ikke nødvendigt i denne sammenhæng.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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


 *Der er ikke sket en opfølgning. Min læge skulle desuden have et svar på blodprøver som han aldrig fik, men hvor jeg selv rykkede efter svar på min afdeling. Der gik så 3 ekstra dage før jeg fik dem, da de var væk.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Nej, det er nu 2 måneder siden, og jeg har ikke endnu hørt fra patologerne om prøverne fra operationen. Det er længe. Jeg venter stadig!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)


 *Jeg skulle selv bestille tid til at få fjernet stingene.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Lægen med kniven (kirurgen?) skriver ikke meget i journalen til egen læge. Han skriver også, at blindtarmen var fjernet m. kikkert. Det blev forsøgt, men endte på den gamle måde som snit. 7 sting.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *'Minijournalen' han fik var direkte misvisende og vildledende. Jeg korrigerede selv, så den korrekte opfølgning kunne iværksættes.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Min læge ville have mig opereret med det samme, da det var akut. Og han ville ikke give en ung mand op til 30 mg morfin, fordi mine smerter var så store. Alligevel blev jeg udskrevet 3 gange og skulle vente og vente.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Har selv måttet rykke og finde information under hele forløbet. Har selv måttet ringe og bede om opfølgning på sygehuset, da jeg intet havde hørt 1½ måned efter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Uanset sygesikringsgruppe 2 bør journal leveres uopfordret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Måske skulle epikrisen have uddybet hjerteundersøgelserne og konklusionerne? Men det skal tilføjes, at min praktiserende læge er skrap til at tyde det ekg, som blev taget efter hjemkomsten.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Min egen læge har gjort rigtig meget. Hospitalet ved jeg ikke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Jeg skulle i anden anledning tale med praktiserende læge lige efter hjemkomst, og de var allerede informeret - fint!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Det ved jeg faktisk ikke. Jeg tror nok, det var udenamtsligt hospital, der kontaktede Århus pga. tidligere indlæggelse udenamtsligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



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



*Ventede for lang tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Der var ikke noget at klage over. Men jeg mener ikke, at det var nødvendigt med to dages indlæggelse til forundersøgelse. Så jeg har været meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Det mindede mig om et Østeuropæisk hospital, hvor man ikke får den service som jeg før har oplevet på et dansk hospital. Er det hvad man fremover skal forvente, hvis man bliver syg? De ansatte virkede sure, stressede. Skulle endda diskutere om, hvor en blodprøve skulle tages af en åbenbart bedreviddende sygeplejerske. Jeg ved udmærket godt, hvor det er nemmest at tage blod på mig.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Følte at personalet havde mistet gnisten til alt. Dårlig stemning der blev også klaget over en, da jeg var der, pga. surhed. Så det var ikke bare mig, der synes det. Operationsgangen var helt ok. De havde da humøret med sig.*

*Da jeg kom til sygehuset, skulle jeg på patienthospitalet. Der var ikke plads, så jeg skulle på afdelingen, men der var heller ikke plads.*

*Sygeplejersken var sød og talte lidt med mig ved ankomsten, og diætisten var også ok, men så er det også sagt.*

*Ved stuegang dagen efter kom lægen og spurgte, hvordan jeg havde det, og jeg sagde, at jeg følte, jeg havde mere ondt end jeg havde læst og fået at vide, jeg skulle have. Men der blev bare sagt, at det var ok, og at jeg godt kunne tage hjem med det samme. Skulle selv spørge om, hvad jeg skulle gøre med forbindelse og sår osv. Men fik bare at vide, at jeg skulle gå til egen læge efter 10 dage.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Har været indlagt så mange gange, at jeg kender næsten hele personalet, derved bliver indlæggelsen nemmere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)












*God og venlig pleje fra personalet, men ventetid på stuegang er for lang.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


-  *Alt forløb som det skulle. Især var smertebehandlingen god. Personalet hele tiden nærværende og interesserede i at støtte og hjælpe.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der var ikke helt check på den daglige hygiejne for patienterne. Der var for travlt til, at alle havde alle havde styr på patienterne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fordi jeg følte alle har været søde og behandlet mig godt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Pga. læge og sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *God behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Jeg har givet de stjerner, fordi jeg blev behandlet godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Faciliteterne er i top. Personalet er for stresset/forvirret. Alt for lang ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Personalet var alle imødekommende. Interesseret i at hjælpe mig på bedst mulig vis. Gav sig tid til at forklare og lytte, hvis jeg gav udtryk for tvivlsspørgsmål og frustrationer, som jeg klart havde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Smertepleje meget dårlig. Læger og sygeplejersker informerede ikke hinanden.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Ellers godt tilfreds. Alle gør en god indsats.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)

 *Det var et godt forløb. Sygeplejerskerne var utrolig søde og hjælpsomme. Dejligt at det kunne ordnes med en kikkertoperation, så jeg kunne komme mig hurtigt. 4-sengsstuen trækker ned.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Ønskede mere information og ikke mindst mere information om forløbet. Det gik alt for langsomt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *De ville jo ikke høre på en. Blev indlagt igen med bylder. De ville jo ikke høre på en selvom man selv kunne mærke, der var flere.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Der var ingen varme i den stue, jeg lå på. Så jeg frøs.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Synes selv, at alt gik som det skulle. Meget uro om natten. Ikke nemt at sove.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Imponerende resultater og patientomsorg på trods af negativ normering.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Det var godt at være på afdelingen, men i nogle tilfælde kunne jeg godt være lyttet mere til.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Alle læger og sygeplejersker mv. er søde, smilende og hjælpsomme.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Det samlede indtryk er godt, men det var ubehageligt at blive flyttet hele tre gange under indlæggelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Selve indlæggelsen var ok, men jeg manglede information mht. sygdommen og det videre forløb.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Da jeg har været indlagt på andre sygehuse inden for de seneste år, hvor jeg oplevede at være tilknyttet den samme sygeplejerske på hvert vagtskifte.*

*Jeg fik at vide at jeg skulle viderebehandles på et ud af to udenamtssygehuse. Efter 8 dage fandt jeg selv ud af, at min egen sag var sendt til et tredje. Det synes jeg godt, at man kunne have givet mig besked om.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)

 *Sygeplejen sker på et skandaløst lavt niveau, som efter sigende skyldes stor personaleudskiftning. Niveaue er imidlertid så lavt, at ingen undskyldning er gyldig. Der bør øjeblikkeligt skrives ind.*


Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Fordi det har været fantastisk.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Jeg var ikke utryk ved det lægefaglige. Arbejdskulturen/stemningen på afdelingen var en bedrøvelig affære. Personalet skal forbedre sig. Smile, sige velkommen, god morgen osv. Skal engagere sig i det enkelte menneske - ikke i patienten som et stykke inventar.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Ingen fortæller patienten noget. Jeg sad med stærke smerter i en stol i hhv. 3½ timer og 4½ timer, hvorefter lægen ikke havde tid til mig.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Fordi alt personale gør en fantastisk indsats. Det er utroligt, hvad de formår og altid smilende.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)

 *Ros.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Alt personale var bare så søde og hjælpsomme.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Dårlig kommunikation mellem plejepersonale. Når man er indlagt til observation bliver man mere eller mindre ignoreret (dårlig behandling).*


Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Selvom jeg stod overfor en stor operation, følte jeg mig tryk og i gode hænder. Jeg vidste jeg blev opereret af specialister. Lægerne og plejepersonalet gjorde alt, for at hjælpe mig igennem.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)

 *Fordi der var godt at ligge. Vi havde det godt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og akut (1)

 *Mit samlede indtryk af afdelingen er godt. Personalet er velinformeret og venlige. Lytter og kommer med gode råd. Eneste minus er den lange ventetid ved indlæggelsen og den manglende omgang af sterilt materiale fra nogle af personalerne.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Pga. et uhyre venligt personale, som altid var tilstede. Man følte sig i gode hænder og blev nærmest opvartet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Lidt gammeldags støtte og kommunikation. Maden var fed og ikke sund. De smerter jeg havde, blev ikke taget alvorligt.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Enestående hjælpsomhed af sygeplejersker og læger under min sygdom.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)

 *Gode.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Fordi der blev ydet en stor indsats, men der var kommunikationsbrist. Måske en idé at styrke journaloplysninger. Også om det der er talt om med patienten.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Fordi jeg synes der var uorden, bl.a. i min egen medbragte medicin.*










Respondentens svar: To stjerner (dårligt)










Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)


 *Åbenlys intern strid på afdelingen bør ikke kunne mærkes af patienterne. Mange forskellige beskeder fra mange forskellige læger (ikke godt).*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Boede på hotellet fra fredag til mandag. De var bare så søde og rare og ligeså på Afdeling L2.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Akutte patienter har åbenbart ikke noget fast pasningspersonale (team!). Overset meget. Ingen spurgte til mig eller fortalte, hvad der skulle ske. Fastede fra kl 4 til 18, hvor jeg blev opereret - igen ingen info!!*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fordi det fungerede godt det hele.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Fordi jeg har fået at vide at jeg har sygdom i maven/tyktarmen. Kirurgisk Ambulatorium har fortalt mig, at jeg har betændelse i tyndtarmen.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *God kirurg.  
Dårlig uddannet personale.  
God diætist.  
Uddan personale bedre. De skal pleje de indlagte ikke stress dem.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Jeg kunne godt have ønsket at tale med den læge, der opererede mig. Men ellers føler jeg en effektiv behandling og pleje.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fin informationsfolder. Jeg savner, som på andre sygehuse, mulighed for at tale med læge i enerum i stedet for at blive orienteret på stuegang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *God behandling og venligt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Rigtig dårlig oplevelse. Dårlige sygeplejersker, der talte ned til mig, og i et sprog jeg ikke forstod.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Jeg manglede lige at tale med en læge inden jeg blev udskrevet for at få forklaret, hvordan operationen var forløbet, og hvad de havde lavet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Operationen var vellykket, men opholdet var som at være på et hospital for 30 år siden. Deprimerende omgivelser og køligt personale.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Fordi man hurtigt påbegyndte behandling. Stoppede en blødning i maven og gav blodtransfusion. Ved efterfølgende hjerteflimmer kom patienten hurtigt på intensiv afdeling. Fuld tilfredshed med efterfølgende pleje.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fordi jeg blev behandlet godt og er meget glad for resultatet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Godt tilfreds bortset fra ventetiden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Personale på afdelingen hjælpsomme og søde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Flinkt personale. Godt humør, hjælpsomme, god 'kanon' mad. Telefonsystem lort. Radio ved senge fungerede ikke.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *2005 blev mit første personlige møde med sygehusvæsnet i Århus, og det har været positivt i forhold til medieomtale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Det var en positiv oplevelse. Jeg var indlagt med blødende mavesår forårsaget af, at jeg ikke kunne tåle smertemedicin i forbindelse med knæoperation.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)


 *Overordnet yderst tilfreds. Personalet venligt trods miljøstresset. På afsnit L2 var alting femstjernet. Opholdet på stue 10 (overvågningsstuen) følte knap så godt. Måske kunne samtalerne mellem sygeplejersker og læger foregå et andet sted? Man kunne jo ikke undgå at høre ordvekslingen på godt og ondt - også om de tre andre patienter.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Var der i kort tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Venligt, hjælpsomt personale. Havde fået en stjerne mere, hvis de havde mere tjek på, hvad der sker efter operationen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)


 *Fordi man gerne vil være sig selv, når man er blevet opereret, og de manglende forhæng gjorde, at det kunne man ikke.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)


 *Har haft megen kontakt med sygehusvæsenet pga. sygdom i den allernærmeste familie, og har ikke mødt et mere behageligt og empatisk personale (lægerne, sygeplejerskerne, portører etc.). Mange tak for at gøre en grim oplevelse så god som mulig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Har fået en usædvanlig god lægelig behandling af min sygdom. Behandlingen på afdelingen kunne jeg ønske bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Under min indlæggelse var afdelingen under 'ombygning/forandring'. Det gav en del uro i aften timerne og travlhed hos personalet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)


 *Det var mit indtryk, at lægerne havde alt for travlt, og jeg synes, at jeg mødte for mange forskellige. Ellers var behandlingen god.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Har ingen erfaring mht. hospitalsophold. Mit indtryk var, at alle gjorde sig stor umage, var venlige, lydhøre og ligefremme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)





*Rigtig godt personale, god mad osv.. Det eneste er, at jeg gerne vil vide, hvad jeg fejler (er bange). Hvad er udsigterne osv.? Er ved at være træt af, at blive holdt oppe af piller.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Var tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Det er min absolutte mening, at det ikke var muligt at være mere omfattet af mere medmenneskelighed, højere glæde ved at kunne hjælpe, end den behandling jeg har været under.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Jeg var vist det man kalder et 'dusin' tilfælde - lige efter bogen så at sige. Men synes, at der var et par huller angående medicinering og rengøring.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*For det første at de ikke havde fået ind på computeren, at jeg var vant til at få stesolid og nitrazepam. Bad selv om sovemedicin første dag og anden dag. Fik slet ikke stesolid. talte først med en læge efter seks timer på afdelingen. Ingen rengøring eller sengeredning.*

*Ville egentlig selv have klaget, da det ikke kan passe, at der ingen læge kommer og modtager en, når først man er kommet op på sin afdeling. Lægen nede i modtagelsen var meget rar, og hun fik besked om min sædvanlige medicin. Det var kun ført ind i min journal og ikke på computer, så da jeg gik hen på kontoret anden dag om aftenen og bad om sovemedicin, kigger den nye læge/sygeplejerske, som havde vagten, underligt på mig, slår op i computeren og kan ikke se noget. En sygeplejerske fra aftenen før kunne så heldigvis bekræfte, at det var rigtigt. Så slog hun op i en håndskreven journal og så, at det var rigtigt. Min stesolid havde de også glemt alt om, så den fik jeg så samtidig. Har fået stesolid fra jeg var 20 år. Er ordineret to stk. á fem mg. om dagen, så det er helt utilgiveligt. Havde heldigvis nogle med hjemmefra, hvad jeg ikke fortalte, så gal var jeg. De var godt nok flove, da de opdagede fejlen, men det burde ikke ske.*

*Var målløs over, at der gik så lang tid, før jeg så en læge overhovedet, som bad mig velkommen og talte om, hvad de ville gøre ved mig. Egen læge havde mistanke om en infektion eller blindtarmen. Og så var der lige det med rengøringen eller rettere manglen på samme. Jeg må indrømme at efter dette ophold, er jeg bange for at blive indlagt igen og være endnu mere syg, så jeg slet ikke kan komme ud af sengen, men er totalt overladt til personalet. Håber ikke det sker. Kender til endnu et tilfælde på samme tidspunkt.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*God information. Utrolig venligt personale - dog var det svært at finde rundt på gangene. Bedre skilte/oversigtskort ved indgangene kunne løse det problem. Patienthotellet fortjener desuden stor ros, men det er vel ikke her, man skal anføre det...?*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Jeg skulle vente i over 24 timer uden mad og drikke. Dette er uacceptabelt, når man bliver akut indlagt. Samtidig fik jeg ingen information, da jeg skulle hjem.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*To personer var helt enestående. Kl. 23 fik jeg lagt en plan om videre behandling - de havde en stor forståelse for min situation og til trods for tidspunkt, fik de sat behandling igang. Kæmpe ros til dem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Jeg var godt tilfreds. God hjælp fra personalet. Ingen ventetid på akutoperation. Fik Gastric banding, men blev igen indlagt pga. infektion. Jeg er meget tilfreds med mine indlæggelser.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og planlagt (4)











**Kommentarer til**

**Afsnit L3**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *De var åbne over for mig og personalet var god støtte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De virkede flinke men forvirrede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Efter telefonsamtale med læge NN blev jeg indlagt næste morgen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Der gik næsten 1½ time før jeg fik anvist, hvor jeg skulle være. Derfor sad jeg på gangen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Til den første information, talte sygeplejersken ud fra en anden persons papirer. Da jeg kom på afdelingen, fra intensiv kom der først en plejer 2½ time efter for at se til mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Jeg ventede 2-2½ timer inden der var nogle, der henvendte sig til mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Havde hostet blod op hele natten. Var i store smerter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Personalet er altid smilende og imødekommende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Jeg følte mig som kasterbold.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Det forløb godt. Jeg følte mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *På L2 ja. Ikke på L3.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Samtale med læge før indlæggelse var ikke meget bevendt. Kunne ikke svare på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Ved indlæggelse var der brist i væskebehandling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der var noget forvirring omkring min indlæggelse, da det skete i samarbejde med hæmatologisk afdeling. Det virkede meget frustrerende på mig, at ingen rigtig havde styr på, hvad der skulle ske. Ellers gik opholdet fint.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Først indlagt på L2, hvor man mødte denne afdelings personale. Blev senere flyttet til L3, hvor der så var nyt personale.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Mange smerter, ingen bedøvelse før to timer efter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Min operation blev udskudt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Måtte vente en del tid i modtagelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg lå på afdelingen med stærke smerter (perforeret blindtarm) i mange timer. Helt præcist 12 timer. Jeg frøs meget og måtte hele tiden bede om flere tæpper.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Manglende information vedrørende praktiske forhold.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Blev allerede ved indlæggelsen præsenteret for en anden patient, der skulle gennemgå samme operation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Fra jeg ankom til afdelingen, til jeg reelt blev modtaget, gik der næsten tre timer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Meget forvirret - som sædvanligt trods aftalt tid, har man ikke tilrettelagt tiden, så en ansat kan modtage på anstændig måde - og det er første indtryk af afdelingen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Der var en del ventetid. Jeg havde mange smerter, som gjorde det svært at sidde længe.*

Respondentens svar: Både og








Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)





-  *Bortset fra at ventetiden på akut operation var 10 timer!!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der blev ikke fjernet 5-7 cm store cyster i mig. Der var flere af slagsen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg har ikke erfaringer for, om det kunne være anderledes.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ingen dialog.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ventetiden var lidt lang på svaret på sygdommen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Første halvdel ja, men da jeg kunne klare mig selv, blev jeg glemt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der kunne ikke stilles en præcis diagnose.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Nej, lægerne skyder lidt i øst og vest og snakker ikke rigtig sammen afdelingerne imellem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg blev udskrevet med livstruende tarmslyng og eksplosiv opkastning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Undersøgelse lykkedes ikke. Savner information om, hvorfor den ikke lykkedes. Læge lovede at skrive til mig om hvorfor. Har ikke modtaget information.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Havde ikke andet valg, da jeg ikke kunne leve med den fejl, der var blevet lavet ved udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*For lidt information om hvad der kunne forventes i tiden efter udskrivningen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Mht. diagnose og efterfølgende behandling gik der lang tid. Om det skyldtes fejl eller utilstrækkelig udvikling i sygdommen, er svært for mig at sige. Min opfattelse er dog, at det kunne være gjort hurtigere.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*En fejl ved tidligere indlæggelse forårsagede sidste indlæggelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Har indtryk af, at afdelingens personale endnu ikke er blevet grundigt informeret om, hvad lap-banding indebærer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Kunne ikke få oplysningen om, hvad der var foregået under indgrebet, som gav efterfølgende komplikationer og dermed lang indlæggelse.*










Respondentens svar: Nej












Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)

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

-  *Når det er lykkedes for NN at forbedre tilstanden væsentligt gennem de 11 år, jeg er kommet hos ham, skyldes det selvfølgelig først og fremmest, at han er fantastisk dygtig, men også at han som den første og eneste nogensinde tog en snak med mig om, hvad jeg selv mente, der (måske) skulle til, for at indgrebet kunne lykkes. Han måtte nemlig også opgive i første forsøg, men siden er det stort set gået glat.  
Det er (desværre) ikke almindeligt, at lægerne lytter til, hvad patienterne selv mener, men det gør både NN og NN, og det er godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *De var faktisk allerede på vej videre til næste patient. Alt for stressede læger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Yderst kompetente læger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Jeg talte ikke med så mange. Det var jo weekend.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg er hjertepatient og klagede over, at min puls var så hurtig. De havde efter blodtransfusionen glemt at give mig mine betablokkere.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Blev overhørt. Gad dårligt nok at svare, når man spurgte om noget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Jeg troede slet ikke, at lægerne lyttede!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Både og, fordi jeg tror de havde dannet deres billede i hovedet, og jeg troede at 1 læge skulle følge patienten. Det var ikke helt tilfældet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Har sjældent mødt en mere overfladisk læge. Stresset, upersonlig, arrogant.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Svært at svare på. Havde mange smerter i hjertet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De virkede ret overfladiske.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Det syntes jeg, at de gjorde. De kan jo også lære noget ved at lytte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ja, når man kom til at tale med dem, som vidste noget om sagen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Svært at få fat på dem. Man ved ikke, hvornår der kommer stuegang. Helt tilfældigt set fra patients side.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Når man ikke er god til at forklare, har de for travlt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg så ikke en læge de første to dage. Jeg var indlagt, hvilket var dybt frustrerende og utilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *NN udskrev mig, selvom jeg ikke havde haft afføring efter 1. operation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Han havde travlt og jeg glemte at spørge om nogle ting.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Ja, de var meget kompetente.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg så først en læge igen den dag, jeg blev udskrevet. Det ville have været på sin plads, om operationslægen var mødt op.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Havde lidt travlt efter operationen, men det var ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Så kun læge ved udskrivnings stuegang. Jeg ville hjem. Han sagde ok uden at spørge ind til noget. Tog ca. fire minutter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Var ikke opmærksom nok på symptomer og oplyste dem om dem. Hver læge havde sin mening.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Til tider følte jeg fra nogle læger stor irritation over, at jeg havde et familiemedlem, der var læge.*












Respondentens svar: Både og












Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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

-  *Nogle var bedre til det end andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fra de fleste ja, nogle knap så meget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Og mere end man kunne forvente.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *De havde ikke så stor forståelse for ens smerter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Fra de fleste, men ikke alle.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Man kan ikke give dem skyld for at pyldre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ikke helt. Var man lidt nede af at være på hospitalet, var der ikke så meget at gøre ved det. Det måtte man selv håndtere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Af sygeplejerskerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De var hurtige, når der var smerter ved hjertet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Hvis jeg havde brug for det, var de der.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Der blev set ned på en.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Det var enestående. Selvom de havde travlt, så var der altid tid til smil og snak.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kan ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Havde kun kontakt, hvis jeg selv henvendte mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Meget stor travlhed. Man fornemmer høj grad af stress.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De fleste var flinke og omsorgsfulde. Enkelte sygeplejersker var lidt 'stramme' og bed mig af.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Natsygeplejerskerne havde altid tid til en snak.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Nogle af sygeplejerne virkede stressede og sure, så til tider var enkelte af dem meget korte for hovedet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Personalet var stresset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De var vældig søde til at trøste, når man var langt nede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Men når man kommer tilbage efter en undersøgelse, bør personalet vise interesse og være hos en med det samme. Det bør de blive bedre til.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Personalet var søde og venlige, men henvendte sig ikke på eget initiativ.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Få sygeplejersker menneskelige.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år











Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



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

-  *Man fik lov at passe sig selv for meget, og skulle hele tiden selv spørge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ingen hjælp til personlig hygiejne. Dårlig droppleje. Manglende indsigt i faste.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Af alle pånær en natsygeplejerske, som ignorerede mine smerter, da jeg kom ned oppe fra intensiv. Jeg tiggede i tre kvarter efter smertestillende.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Alle var så søde, men de havde travlt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Af flertallet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Bad man om smertelindring, kunne det vare op til 3-4 timer inden det kom, eller de glemte det helt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Trods de havde utrolig travlt. Nogle gange glemte de, hvad de skulle, fordi de havde for meget at se til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Men jeg var meget skuffet over, at på opvågningen efter operationen blev min blære først tømt med et kateter, da den indeholdt 1 liter!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Minus lægen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De virkede ret overfladiske.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Selvom der indimellem var travlt, syntes jeg ikke, at der var noget at klage over.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Måtte selv bede om at få skiftet forbindelse inden udskrivning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ingen tilbud om hjælp/støtte til personlig pleje de første dage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Da jeg for anden gang spurgte hvornår jeg skulle have min blodfortyndende medicin kunne jeg høre et meget dybt suk fra sygeplejersken, da spørgsmålet blev viderebragt. På det tidspunkt må jeg nok sige, at jeg følte, jeg var i vejen og til besvær.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg kendte jo det hele.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Afdelingen er meget travl. Somme tider var oplevelsen, at personalet ønskede at gøre mere, men ressourcerne var der ikke. Især om natten.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Sygeplejerskerne kunne ikke observere mig tilstrækkeligt og forsøgte mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ja, de gjorde, hvad de kunne for at hjælpe, men de havde meget travlt, og kunne måske godt bruge et par hænder mere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Sygepleje i form af skylning af drænen blev nogle få gange udført anderledes og mindre effektivt end normalt. Hvorfor skal man i otte ud af ti tilfælde spørge om at få smørelse på de dagligt udleverede termometre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Alle var kanon søde. Kun en natsygeplejerske virkede totalt forvirret, og fik mig til at føle mig utryg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Der skulle ikke være en sosumedhjælper til en nyopereret. Efter min mening dårlig oplevelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Skulle bede om at få skiftet forbindelse efter operation. De virkede fortravlede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Kun til medicingivning. Desuden en dygtig sygeplejeelev og SSA.*










Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)

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

-  *Alt for megen ventetid og laven om.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fordi de ikke var klar over, hvad der var galt med mig, og de planlagde ikke mine undersøgelser særlig godt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Dårlig organisation og dårlig information fra læge til sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *På udenamtssygehus var der svar på undersøgelse en uge efter. I Århus var alt indenfor 1 uge - ventetid er lang, når man er syg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Der var ufattelig ventetid. En af gangene glemte de mig til scanning, og jeg glemte at få piller, inden jeg skulle til operation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ventetiden på akut operation var alt for lang.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Var på patienthotellet, til min ven hjalp mig i en kørestol og kørte mig over på sygehuset. Ingen hjælp og kompetencer på hotellet til trods for en table, hvorom der står, at den kan give mavesår... Chokerende.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Tidsrammerne blev tilfældige og utilrettelagte.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der er ingen grund til at klage. Den forløb udmærket.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)





*For lang ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*På grund af travlhed på specialafdeling (røntgen afdeling) lang ventetid til akutte undersøgelser - gastroskopi.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser forud for operationerne. Ville gerne have haft en oversigt over, hvad jeg skulle igennem fra starten af.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Forundersøgelser dagen før operationen virkede lidt hovsa-agtige med meget ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Ingen kommunikation mellem forskellige behandlere og afdelingen og personalet på afdelingen. Man må selv være ansvarlig for, at man faster før indgreb i en seng på afdelingen L3.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Da det var et planlagt forløb, som blev akut, kan jeg ikke sige, at der var en 'rød tråd'.*











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant







Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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

-  *Fik en omhyggelig orientering om sygdommen af lægen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Hvis jeg selv spurgte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lav en standardpjece eks. om blindtarmsbetændelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Meget overfladisk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Aflægerne og nogle af sygeplejerskerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Ja, men kun lige før du skulle afsted til diverse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Absolut ikke.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Man udleverer en tablet, der kan give mavesår og ignorerer, at jeg kaster blod op hele natten!*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Overført til Skejby med blodprop.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der blev ikke taget tid til det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Jeg havde ikke erfaringer med sygdommen og eventuelle bivirkninger, så der kunne jeg godt have haft brug for information.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kunne være bedre - mange forskellige læger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ikke orienteret om bivirkninger ved behandlingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Var lidt svag.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fik meget at vide om, hvad jeg i hvert fald ikke fejlede. Der kunne ikke stilles en præcis diagnose.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg fik stort set ingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg måtte selv spørge meget hårdnakket ind overfor lægerne.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De gjorde meget ud af at forklare, hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kun når jeg spurgte selv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *I rigelige mængder.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Skal selv søge information om svar på undersøgelse og samle de 'røde tråde'.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)





*Personalet var ikke sat ordentligt ind i, hvilken kost, jeg måtte få efter operationen.*








Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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

-  *For mange mennesker indblandet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *De modsagde nogle gange hinanden.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Var så langt væk i smerter, at jeg ikke rummede beskeder.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lægen sagde noget og oversygeplejersken sagde noget andet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg talte med lægen og sygeplejersken og det syntes jeg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Da vedkommende ikke var helt klar og ikke kunne være med.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Nej, personalet havde divergerende meninger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ikke altid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *L3 var først for nyligt begyndt at have patienter efter gastric banding, men de var meget kompetente og gjorde alt for, at vi ikke skulle mærke det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Jeg var lige uvidende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Det føltes som om, de havde hver sin uddannelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Specielt fra lægerne var der til tider ikke sammenhæng i informationerne og undersøgelserne - forskellige udmeldinger.*

Respondentens svar: Både og












Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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

-  *Jeg er ikke tilhænger af tv på stuerne. Der er uro nok endda. Til gengæld ville jeg ønske, at den nye patienttelefonordning fungerede bedre. Den er dyr og dårlig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Nogle gange lå vi fem på stuen, og det er ikke tilfredsstillende for nogen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Hvis vi havde penge nok, skulle alle have eneværelse, men ellers ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Lidt præget af byggerod.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lidt overbefolket på stuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Der manglede i høj grad en hyggelig opholdsstue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Skimmelsvamp på toiletterne. Meget dårlig rengøring.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Dårlig rengøring af toilet og bad. Var overskidt i et halvt døgn pga. en ældre medpatient.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Jeg kunne ikke ønske mig det bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Mere afskærmning omkring sengen. Utrolig megen uro.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Hvorfor kun opholdsrum til rygere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Ikke tilfreds med rengøringen - især i bad/wc.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Dog er der for dårlig rengøring, men personalet har jo ikke tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Alt for meget støj fra Randersvej.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Ok med toilet tilhørende stuen, men 4 personer på en stue er for meget, når man er syg.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Hvis man ellers kunne blive på samme stue. Jeg blev flyttet 3 gange.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Bliver sengene mellem hver patient vasket godt nok? Det har jeg tænkt meget over.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Manglede rygerum.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der var møgbeskidt og overfyldt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Der kunne godt gøres lidt mere ud af patientstuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Bad og toiletforhold var fine, men det er en pestilens med tv på stuen. For meget støj på afdelingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Mangler opholdsrum. Under al kritik for nye patienter på sparsom og urolig plads.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Stort plus at der er bad/toilet på stuen.*












Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

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

-  *Blev forflyttet til Skejby.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Og endda længere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Selvom jeg var bekymret for mit helbred og havde det dårligt blev jeg udskrevet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg ville gerne hjem, før jeg måtte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Blev udskrevet med diarré og forhøjede leukocytter. Genindlagt 5 timer senere.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Blev nærmest smidt ud, da man gav mig medicin, jeg ikke kunne tåle.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Blev overført til samsø Sygehus. Alt ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Havde smerter, da jeg blev udskrevet. Var stadig på morfin.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg syntes ikke, at afdelingen kunne gøre mere for mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fik lov til at sove på afdelingen og være hjemme om dagen. 90 dage kræver udslusning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Skulle overflyttes igen efter behandling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut (3)



*Overført til udenamtsygehus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Jeg blev udskrevet 1. gang trods personlige protester.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og akut (3)



*Ikke udskrevet endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



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


 *Ville gerne have talt med den læge, der opererede mig inden jeg skulle hjem, men da jeg ved de to foregående indlæggelser forgæves havde bedt om det, orkede jeg ikke at prøve igen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)


 *Efter privat samtale med en læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *De fandt ikke ud af, hvad der var galt med mig!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Ikke mht. abstinenser efter smertestillende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Jeg fik en medicinseddel med hjem, der var at glemte skrive betablokker på.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Blev overført til andet sygehus.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)


 *Det var ikke meget jeg fik oplysning om.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Ingen kunne fortælle, hvad der er bedst ved mavesår.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Ja, men ikke smertestillende nok, da jeg blev udskrevet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)












 *I den første behandling jeg fik.*

Respondentens svar: Ja










Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)

-  *Hold dig væk fra alkohol. Kom igen når du har det værre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg fik en recept på medicin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg skulle selv bede om vejledning af medicin, forholdsregler osv. Det burde være en selvfølge at få at vide.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Fik den på udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg fik ikke rigtig nogen informationer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fik en god information og fik at vide, at jeg kunne ringe, hvis der var problemer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kun fordi jeg selv spurgte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ville gerne have haft information om, hvor længe jeg skulle holde mig i ro, og hvornår jeg kunne tage det påsatte plaster af.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fik ikke 'gode råd' og vidste derfor ikke, hvor længe jeg f.eks. skulle være sygemeldt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Måtte selv bede om at få ekstra forbindinger og smertestillende med hjem, men jeg fik, hvad jeg bad om.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *En af de dygtige, menneskelige sygeplejersker gav al den tryghed, der var brug for.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)

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

-  *Min svigerfar sad 2x2 timer og ventede forgæves på at tale med en læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fordi det var mine pårørende der selv formidlede kontakten.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Det syntes de var udmærket.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Ingen kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kontakten til plejepersonale var udmærket, men såfremt vi ønskede at tale med en læge, var dette næsten umuligt. Det var ikke muligt at lave en fast aftale med en læge. Vi var henvist til at sidde og vente uden at have vished for, hvornår en læge kunne dukke op. Vi fik beskeden, at det kunne jo være lægen kom i løbet af kort tid, men måske kunne der gå 4 til 5 timer. Dette er meget utilfredsstillende og under al kritik.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Min kone sov på hospitalet i 3 uger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Der var ingen kontakt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Afdelingen er opdelt i to teams. Det betød da mine forældre blev afvist efter at have kørt 1½-2 timer fordi de kom kl. 14 og besøgstiden var 14.30. De blev afvist af personalet fra det andet team. Man kunne måske være imødekommende og fleksible.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Min mor var ved at miste sit eneste barn og fik ingen støtte.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)



*De har været søde til at informere.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Sygeplejeelev og en enkelt mere. Ønskeligt: Et kommunikationskursus for plejepersonalet.*










Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)

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

-  *Allerede ugen efter havde egen læge alle informationer fra indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Har ikke været hos ham endnu.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg føler lidt, min egen læge er sat ud af spil i denne omgang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Lægen bliver meget sent informeret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Ingen opfølgning. Ej heller råd eller retningslinier.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Den har været udmærket.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg føler der er for dårlig kommunikation mellem sygehusene, da jeg fik indkaldelse til den samme CT scanning fra både Århus og Udenamtssygehus den samme dag.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Jeg har i flere omgange oplevet, at der er for lidt kommunikation mellem de forskellige sygehuse i Århus, når man overflyttes fra en afdeling til en anden. Jeg synes, det er for dårligt, når det er et sygehus, og patienter selv skal vide, hvad der skal ske.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Min læge har ikke rigtig modtaget nogle informationer fra afdelingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Randers Centralsygehus havde ikke fået indskrivningsbrev fra Århus fra udskrivningsdatoen en måned tidligere, selvom de henviste mig efter konference med Århus.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Siden henvisningen for et år siden har jeg ikke været ved min egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Der har ingen kontakt været fra egen læge. Oplysninger til lægen er meget sparsomme (har vi fået oplyst).*










Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant










Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Malign og planlagt (2)

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

-  *En helt enestående indsigt, omhyggelighed og velkoordineret indsats. Jeg er afdelingen meget taknemmelig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Modtagelsen var meget fin, men det var som om, jeg savnede lidt interesse fra det øvrige plejepersonale, selvom de gjorde deres arbejde godt nok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Venligt personale. God information inden operation og bagefter.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fordi alle på afdelingen lige fra rengøringsassistenter og sosuassistenter til sygeplejerskesekretær, læger og sygeplejersker er utroligt søde og imødekommende, og de udfører alle opgaver godt og professionelt med smil og venlighed. Og sædvanligvis holder planlægningen fint.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Der var gode forhold, men det er jo aldrig sjovt at være på sygehuset. Det kan være en smule skræmmende, når man bliver indlagt akut.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *For god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Fordi nogle ting fungerede, mens andre var helt af h. til. Alt for meget stress og halve forklaringer.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg synes, at deres planlægninger kunne gøres bedre, og plejepersonalet kunne være mere udadvendt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Da jeg ikke følte mig syg ved indlæggelsen kunne jeg nemt opfatte og forklare mig, selvom jeg havde kontakt med mange personer. Dette ville ikke have været så let, hvis min tilstand havde været værre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Overordnet godt, men der var mangler. Bl.a. noget af plejepersonalet virkede uvidende om min sygdom.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Gode læger, men dårlig sygepleje.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Det er et meget sødt personale. Kun natsygeplejersken trak ned på den afdeling.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Før første indlæggelse fik jeg brev med plan. Dag 1: undersøgelse. Dag 2: svar. Dag 3: undersøgelse. Dag 4: svar - osv. osv. Det var planlagt godt, og efter 8 dage var alle svar og operationer færdige. Søde mennesker på afdelingen - fra overlæge til stuepiger.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut (1)
-  *Personligt har jeg ingen klager, men to af medpatienterne var indlagt pga. fejl eller infektioner. Det er jeg noget foruroliget over.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Selvom de havde meget travlt, havde de altid tid til en snak med mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Søde mennesker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg er hjertepatient og klagede over at min puls var så hurtig. De havde efter min blodtransfusion glemt at give mig mine betablokker. Da jeg nævnte det for lægen, sagde han 'jeg er ikke hjertelæge'. Jeg afleverede ved indlæggelse en komplet medicinplan.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Jeg var i det hele næsten tilfreds. Måske lige bortset fra, at toilettet, der hørte til stuen, var forhøjet, så jeg måtte hen til opholdsstuen for at komme på toilet, og så var jeg ikke så glad for at være på hotellet. Så følte man sig rigtig alene, når man er langt fra hjemmet og ikke får besøg.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)




 *Fordi det var både godt og dårligt. Jeg følte behandlingen, da jeg kom fra intensiv, ikke var tilfredsstillende de første dage, da jeg var meget plejkrævende. Det var ok til sidst, men der var jeg også selvhjulpen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)

 *Dårlig information til pårørende. Uheldig episode med sygeplejerske. For lidt personale på stuen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *For lang tid mellem undersøgelser.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Fordi jeg er vældig godt tilfreds med den behandling jeg fik.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Fået en god behandling og var meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Jeg synes generelt, at plejepersonalet var ikke-tilstede. De havde meget travlt med at snakke med hinanden og ikke os patienter. Hygge er godt mween!! Lå på stue overfor personalerum. Man kunne måske have dæmpet sig.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Jeg synes, der kunne være forvirring på afdelingen pga. sygeplejerskerne havde for travlt. Men man fik da en god service, når de havde tid. Maden var dejlig og god service, og hvis man havde lyst til noget andet, kunne det også fremskaffes.*


*Men stuegang var under al kritik. En stor ventetid, især når jeg havde fået lov til at gå hjem til dagen efter. Nogle dage ventede jeg 3 timer, og så fik jeg at vide, at det var nogle unge læger, og de kunne ikke sige noget alligevel.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og akut (3)


 *For en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og planlagt (4)












 *Jeg mangler en kontaktperson, der kan kontaktes, når jeg har ondt, eller når jeg har spørgsmål.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

-  *Ingen problemer med afdelingen, men stor kritik af hotelafsnittets manglende handling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Blev behandlet godt. Flinkt personale og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fordi jeg fik en god behandling og pleje. Gode informationer. Generelt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Alt i alt en god oplevelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Behandlingen god.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Opholdsareal ikke særlig tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Fem stjerner for de gode læger/personalet.  
To stjerner for maden, som kan og skal være bedre til især syge mennesker.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)
-  *Blev udskrevet med smerter og følte mig tilsidesat - evt. pga. alkoholmisbrug. Blev behandlet som et stort nul.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Kun indlagt i 2 dage. Derfor svært at vurdere.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)
-  *Fordi jeg er blevet godt behandlet af alle trods det, at alle følte jeg havde travlt. Der var altid tid til en snak og et smil.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)
-  *Fordi alle tog sig af en, så man næsten glemte at man var syg. Jeg har kun lutter roser fra mit ophold på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Det ville have været dejligt at blive budt velkommen og blive præsenteret for kontaktperson og procedurer på afdelingen.*

*Hvad skulle der ske? Skulle jeg undersøges inden operation? Tale med nogen? Jeg følte mig fuldkommen overladt til mig selv. Først på udskrivningsdagen kom der lidt dialog.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Jeg kunne godt tænke mig, at den samme læge fulgte en gennem hele forløbet helt fra samtale før indlæggelse til udskrivelse.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Fik fin behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Imødekommende. Hurtigt videre til ny undersøgelse, hvis en ikke viste noget. God information. Enkelte læger kunne lytte lidt bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Utrolig god behandling af alle.*

*Dårligt samarbejde med Skejby vedrørende undersøgelser. Ingen tilbagemeldinger til trods for gentagne rykkere.*

*Følgende debatindlæg er vedlagt:*

*Den røde tråd i livet*

*Det er ikke ofte der er ros til hospitalsvæsnet. Men det hænder.*

*Den røde tråd i mit liv ender i væggen  
på stue 7 afd. L3 Århus Kommunehospital  
Nørrebrogade Århus Danmark  
Når jeg følger den røde tråd  
og giver den et bestemt - men behersket - ryk  
kommer der solskin og smil ind ad døren på stue 7  
kommer der varme ord til op- og aldrig nedmuntring  
kommer der kolde klude til pandens + 37 grader C  
kommer der små bægre med minimale medikamenter  
til topografisk korrektion af smertegrænsen eller  
forbedring af almentilstanden eller mangel på samme*

*Når jeg rykker i min røde livline  
kommer der operativ forstærkning fra læger  
der har set deres snit til  
afmontering af uønskede bughuleboere  
Læger der er af reserven eller over  
men alle med kyndige medfølelse undersøgende spørgsmål  
der sætter ord på kroppens veje og vildveje  
og kyndige ledetråde og råd til mere  
behandling af intrigante komplikationer*

*Når jeg rykker i mit røde snorlige fastnetapparat  
kommer der muntre sengechauffører  
med små lune bemærkninger og rappe replikker  
med kørekort til op- og nedture i elevatorer  
og uendelige neonoplyste tunneler,  
der fører til scanninger, endoskopier, røntgenblik  
og diagnoser på vejen til et bedre liv*

*Når jeg rykker i mit røde link  
forsvinder de sorte tanker  
og glade dage  
mere patience end patient  
mere hospitality end hospital  
mere lodret end vandret  
mere mig selv end ude af mig selv*

*Jeg har måske brugt alle mine livliner*

*men jeg har vundet meget mere end en million  
Jeg har med L3 som arena  
med hjælp fra hele den hvide verden  
genvundet mit korpus  
fra terroristceller med en helt anden dagsorden end min  
Jeg har genvundet dagene, efteråret, solens sarte skin,  
regnen på min karseklipping, naturens løvfalds-deroute*

*Jeg har genvundet kvinden, børnene, familien, vennerne,  
kollegerne - og livet i mit liv  
Det er til at leve med!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Følte stor travlhed og stress. Nye personer i pleje og blandt lægerne hver dag.  
Har indtryk af at samtale om behandlingsforløb næsten kun foregår i vagtstuerne. Ikke  
med patienter.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Jeg mener alle gjorde deres bedste.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Der var enkelte ting som jeg ikke følte var i top, men hovedsagligt følte jeg mig godt  
tilfreds og godt behandlet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Første dag gik med at blive indlagt. De to dage forsvinder helt væk fra mig. Sidste dag  
overført til udenamtssygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Generelt godt forløb.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Et enkelt negativt tilfælde kan ikke koste mere end 1 stjerne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*For meget støj på nederste stue 9. Dårlig udluftning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Fordi han ikke har kunnet følge med i forløbet.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)


 *Jeg følte mig taget alvorligt og personalet var opmærksomme og kompetente. Som nævnt før er stuerne for store og deraf for meget uro om natten.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Jeg er for kendt på afdelingen. Undersøgelser af mave, slange i halsen samt andre prøver. Der var ikke nok bedøvelse til slangen i halsen. Jeg blev holdt nede med magt, selvom der stod i mine papirer, at jeg skulle have bedøvelse nok.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Det kan undre!  
Når man er indlagt efter operation, må man løfte sin bakke med mad og drikke. Ved hjemkomst kun søndagsavisen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Jeg følte, at der blev gjort rigtig meget for at finde ud af, hvad jeg fejlede, og jeg synes, at personalet generelt var meget omsorgsfulde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Stjernerne gives med stor ros til afdelingens personale, men ressourcerne på en så tung afdeling burde være større.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Jeg var absolut den sidste, der fik resultatet at vide af diverse undersøgelser. Måtte fx vente til dagen efter, når der var stuegang. Nogle søde piger hviskede dog, at alt var ok. Sikke en fredfyldt nat jeg fik.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Fordi der ikke var nogen læge, der tog ansvaret og faktisk satte sig ind i, hvad jeg fejlede. Der gik lange tider før jeg overhovedet så en læge, og så foretog denne sig overhovedet intet. Det samme gjaldt for enkelte af sygeplejerskerne.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Få tilført flere ressourcer, check hygiejnen og lad være med at forfremme inkompetente læger.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og akut (3)


 *Der var ingen ting i vejen med mit ophold. Fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)

 *Fordi jeg altid følte mig velkommen. Havde et godt forhold til alle på afdelingen, og var glad for den støtte jeg fik af personalet. Men vil dog ikke give fem stjerner, da der enkelte gange var ventetid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og akut (1)

 *Jeg har været indlagt siden vinteren 2005 og er stadig på samme sygehus. Er nu på den 3. afdeling, hvor det er blevet konstateret, hvad jeg fejler. De andre afdelinger var et skridt på vejen. Derfor.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Jeg synes godt, at de kunne lægge patienter på samme stue som skal have samme operation. Jeg er 37 år og blev lagt med en forvirret 80 årig dame. Jeg ved, at der var en anden patient som også skulle have samme operation. Hende ville jeg hellere have været på stue med, men ingen vidste, hvor hun lå. Det var jeg skuffet over.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)

 *Personalet er gennemgående flinke men har for travlt og er svære at få kontakt med, når der er behov for det.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og planlagt (2)

 *Fordi jeg har været meget tilfreds med den behandling jeg har fået.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Jeg bliver behandlet godt, men savner ind imellem interesse - specielt efter undersøgelser og når man kommer op efter operationer (især!). Jeg har også oplevet, at ældre damer ikke bliver behandlet ordentligt af enkelte sygeplejersker (overset/ignoreret).*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Et meget surt personale.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Fin behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)

 *Perfekt behandling på Afdeling 23. Efter operation på dagkirurgisk opstod hæmatom og derfor akut indlagt efter 13 dage hjemme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*God behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Fordi der ikke er noget ondt at sige om afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Kontakten til mig som patient virkede tilfældig og ukoordineret. Minus opfølgning fra den ene medarbejder til den anden. Der bør ændres på den måde, hvorpå maden uddeles. Det er uværdigt, at der står 15 patienter og venter på deres tur. Kald en stue ud af gangen.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Alle ansatte jeg var i berøring med, var meget venlige - tak for god behandling!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Plejepersonalet var meget sødt og hjælpsomt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Jeg var generelt godt tilfreds med mit ophold. Der var dog nogle småting, som i værste fald forlængede mit ophold unødigt. Ingen situationer forekom mig dog særdeles uacceptable - tiden taget i betragtning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*I mit akutte forløb, havde det været godt, om det var en mere erfaren læge, der havde 'brændt' de to metastaser i leveren ved indlæggelsen gangen før og dermed undgået at 'brænde hul' i min mavesæk, der medførte tre ugers akut indlæggelse i Randers.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)



*Fordi jeg følte mig utrolig godt behandlet af alle læger og sygeplejersker. Der har ikke været nogen følelse af mindreværd, selvom min 'sygdom' var overvægt. Blev hele vejen igennem taget seriøst og respekteret. Tak for det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Der var for koldt. Der mangler personlig omsorg.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut (3)





*Jeg havde overskud til selv at tage affære, mens svage patienter var overladt til sig selv, indtil de trak i snoren.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Hvis L3 skal være afdelingen, hvor lap-banding patienter skal ligge, vil det være en god idé at give personalet en samlet information om forløbet efter operationen og en kopi af diætisternes postoperationsplan.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)



*Jeg var der en kort periode. Det jeg oplevede af hjælp og omsorg til min sidemand, som var mere syg end jeg, var enestående.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut (3)



*Dårlig modtagelse, ingen fast kontaktperson inden indlæggelsen, manglende informationer, manglende opsyn efter indgreb, manglende observationer af patients velvære og kropsfunktion. En meget støjende afdeling.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt (2)



*Jeg (og min familie) vil takke plejepersonalet for en rigtig god juleaften. De ydede en helt enestående indsats for, at vi skulle have en rigtig god aften. Tusind tak.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt (4)

