

**Indlæggelse på**  
**Medicinsk Afdeling M**  
**Århus Sygehus**  
4. Runde



**Indlæggelse på**  
**Medicinsk Afdeling M**  
**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. 667

# Indhold

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

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. De indlagte patienter.....	23
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus .....	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	31
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

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

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig  
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre  
sengeafdelinger.

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

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

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

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

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer afdelingens faktiske patienter. Her fremgår  
det også, hvilke andre sengeafdelinger, der er valgt i rapporten som  
sammenligningsgrundlag.

## **Afsnit 3: De indlagte patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patien-  
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af  
sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundspørgsmålene bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

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

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

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

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

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen. Er der kontakt til for mange forskellige læger og plejepersoner?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen**

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

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

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



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

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

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

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

## Formål

Konceptets formål er:

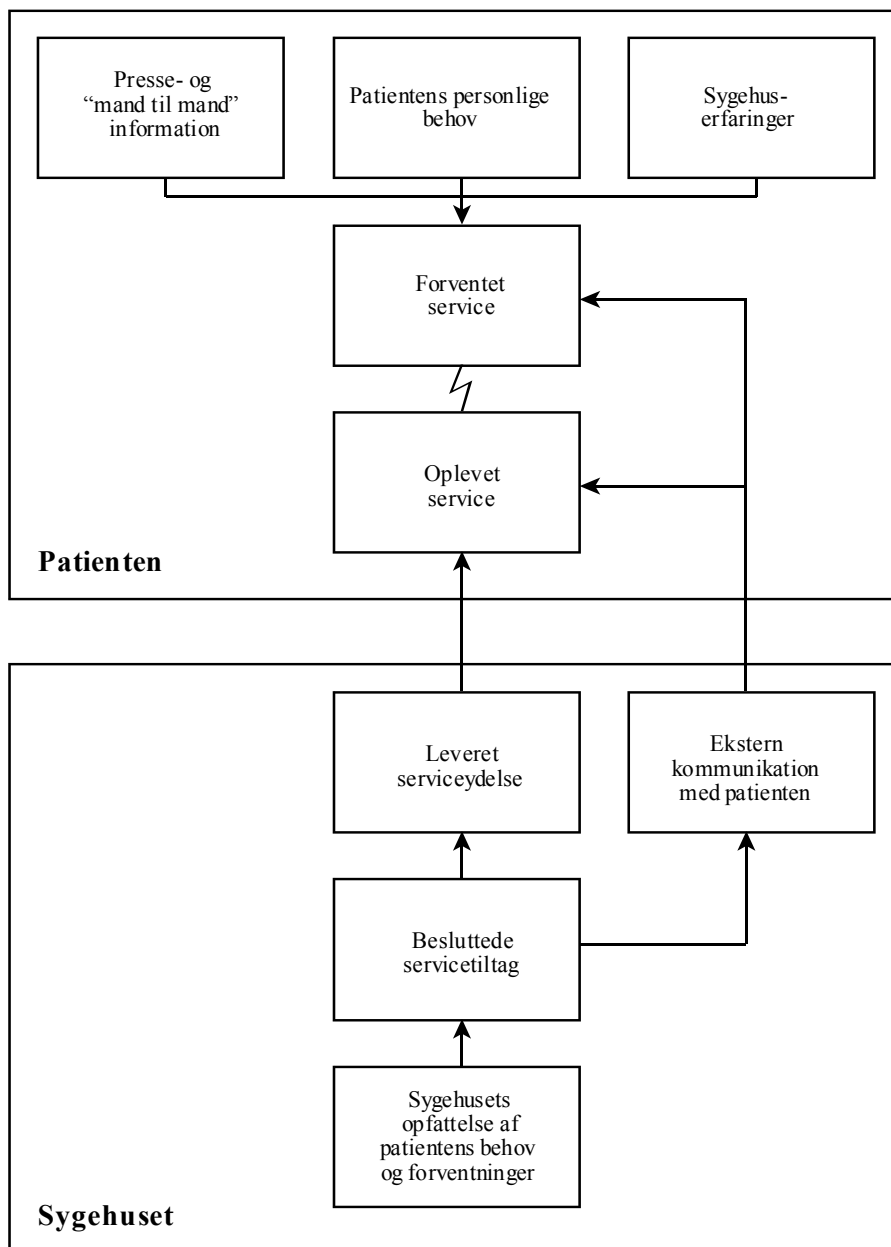
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

## Hvad er det, der måles?

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

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



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

# Metode

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

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

**Lakmusprøven**

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



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen**  
**Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Medicinsk Endokrinologi
Antal indlagte	5220
Heraf akut indlagte	4803
Heraf planlagte	447
Gennemsnitligt antal sengedage	3,7
Belægningsprocent	86
Antal senge	62,1
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	22714
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	22
Plejepersonalestillinger	83,3
Lægeseekretærstillinger	17
Samlet budgetramme	59,5 mio. kr.
Statistik år	2005

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om afdelingen

## Afdelingens specialeområder

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

## Samarbejdspartnere

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

Afdelingen har ansat 2 kliniske diætister.

## Uddannelse, forskning og udvikling

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

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

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

**Henvisning af  
Patienter**

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

**Patientrettede til-  
tag siden sidste  
patienttilfreds-  
hedsundersøgelse**

Eksisterende patientinformationsmateriale er der arbejdet med. Der har været fokus på samarbejdet med praktiserende læger og afdelingen sammen med vores praksiskonsulent. Afdelingen har deltaget i DGMA's tværsnitsundersøgelse: Den gode henvisning og den gode epikrise. Vi opfylder stadig amtets målsætning for patientservice i forhold til epikriseskrivning og undersøgelses- og behandlingsgaranti.

Kontaktkort-ordningen er etableret i afdelingen.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Medicinsk Afdeling M**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. nov. 2005 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	509	
Indkomne svar	202	
<b>Svarprocent</b>	<b>40</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 184 Svar november 2001 - 216 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1.375
<b>Alder</b>		
0-18 år	3%	3%
19-39 år	17%	13%
40-59 år	25%	27%
60-69 år	13%	16%
70-79 år	17%	19%
80 år eller mere	25%	20%
<b>Køn</b>		
Mand	43%	48%
Kvinde	57%	52%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit M2	24%	44%
Afsnit M3	11%	22%
Visitationsafsnit MVA	65%	35%

## 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 Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter  Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	216	184	202	7.710
<b>Alder</b>				
0-18 år	2%	2%	3%	11%
19-39 år	18%	16%	13%	15%
40-59 år	22%	25%	27%	27%
60-69 år	13%	11%	16%	19%
70-79 år	23%	19%	19%	17%
80 år eller mere	21%	27%	20%	11%
<b>Køn</b>				
Mand	43%	45%	48%	48%
Kvinde	57%	55%	52%	52%
<b>Hvordan</b>				
Akut	77%	81%	80%	55%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	23%	19%	20%	45%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	58%	58%	53%	62%
2 gange	14%	18%	25%	18%
3 gange	9%	5%	5%	7%
Mere end 3 gange	18%	19%	16%	13%
<b>Indlagt</b>				
En dag	22%	29%	28%	21%
2-3 dage	18%	22%	18%	30%
4-8 dage	26%	17%	26%	30%
Mere end 8 dage	34%	32%	27%	19%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	90%	98%	90%	81%
Udenamtspatienter	10%	2%	10%	19%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	98%	97%	96%
Ikke dansk	3%	2%	3%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	32%	24%	30%	30%
Har ikke søgt information	68%	76%	70%	70%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	83%	82%	88%	83%
Pårørende	17%	18%	12%	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 Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus, februar 2006**

Spørgsmål (svar i procent af 202 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	82%	8%	5%	4%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	76%	14%	6%	3%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	70%	18%	5%	7%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	78%	8%	7%	6%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	79%	11%	3%	6%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	64%	17%	5%	14%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	65%	17%	12%	6%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	62%	19%	6%	12%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	64%	19%	11%	5%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	75%	9%	5%	11%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	74%	11%	6%	8%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	64%	7%	6%	22%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	43%	10%	4%	43%

- 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 Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	216	184			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	12%	12%	15%	14%	4%	28%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	23%	22%	21%	16%	4%	33%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	20%	19%	24%	19%	6%	45%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	20%	17%	16%	14%	4%	27%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	14%	16%	16%	13%	4%	27%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	23%	31%	26%	24%	5%	39%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	32%	30%	31%	25%	11%	47%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	32%	35%	29%	24%	6%	41%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	34%	27%	32%	22%	2%	48%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	16%	17%	16%	15%	3%	36%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	22%	23%	19%	20%	8%	33%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			17%	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	29%	33%	25%	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 Medicinsk Afdeling M, 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	45	30	32	3.132	
Ja	91%	97%	97%	82%	100%	61%
Nej	9%	3%	3%	18%	0%	39%

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Medicinsk Afdeling M, 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	45	30	37	3.132	
Ja	91%	97%	89%	93%	100%	79%
Nej	9%	3%	11%	7%	0%	21%

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Medicinsk Afdeling M, 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	60	43	53
Lægens råd	37%	30%	36%	37%
Kort venteliste	2%	5%	6%	5%
Tæt på bopæl/familie	13%	19%	17%	17%
Gode erfaringer/godt omdømme	18%	14%	13%	21%
Andet	30%	33%	28%	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 Medicinsk Afdeling M**

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
	200	171	180	7.265		
Ja	33%	29%	26%	18%	2%	33%
Nej	67%	71%	74%	82%	98%	67%

**Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Medicinsk Afdeling M**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	201	168	185	7.322		
Ja	25%	24%	17%	14%	4%	40%
Nej	75%	76%	83%	86%	96%	60%

**Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Medicinsk Afdeling M**

*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
	-	-	182	-		
Ja	-	-	40%	-	-	-
Nej	-	-	60%	-	-	-



## 6. Stabiliteten i personalekontakten

### Anbefalinger

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det:

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

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

### Kompetencen skal sikres

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

### For mange lægekontakter?

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

### For mange plejepersonkontakter?

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

### Forskel på afsnit?

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

### Udlevering af kontaktkort?

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

**Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af Medicinsk Afdeling M**  
*Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	211	175	196	7.710	
Fem stjerner (enestående)	20%	21%	20%	30%	52%	19%
Fire stjerner (godt)	56%	57%	62%	53%	46%	43%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	16%	16%	12%	14%	2%	29%
To stjerner (dårligt)	4%	3%	3%	2%	0%	8%
En stjerne (uacceptabelt)	3%	2%	4%	1%	0%	1%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>24%</b>	<b>22%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>	<b>38%</b>

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

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

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

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

### Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

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

I Tabel 13 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen. I tabel 13 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

### Kommentarer

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

### Forskel på afsnit og patienter?

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



# Litteratur

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevant 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 opstået information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

## NN Afdeling

NN Sygehus

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

 Antal gange (evt. cirka)

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

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

- Akut eller overført fra anden afdeling (gå til spørgsmål 7)
- Indkaldt pr. brev (planlagt)

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

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

6. Hvad lå der bag valget af netop NN Sygehus?

(gerne flere kryds)

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

7. Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse?

(kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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



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

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

## **Bilagets opbygning**

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

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80	11	9	55
	2-3 dage	83	11	6	36
	4-8 dage	90	6	4	48
	Mere end 8 dage	90	6	4	49
Hvordan	Akut	87	6	7	147
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	18	3	38
Erfaring(5år)	1 gang	89	6	5	97
	2 gange	81	15	4	47
	3 gange	80	10	10	10
	Mere end 3 gange	81	9	9	32
Søgt information	Har søgt information	88	5	7	57
	Har ikke søgt information	86	10	5	126
Køn	Mand	88	5	7	91
	Kvinde	83	12	5	100
Bopæl	Indenamtspatienter	85	8	6	172
	Udenamtspatienter	83	17	0	18
Alder	0-18 år	50	33	17	6
	19-39 år	89	7	4	27
	40-59 år	85	7	7	55
	60-69 år	88	3	9	33
	70-79 år	100	0	0	37
	80 år eller mere	71	23	6	35
Modersmål	Dansk	85	9	5	185
	Ikke dansk	86	0	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	9	6	170
	Pårørende	90	5	5	21
Afsnit	Afsnit M2	85	11	5	84
	Afsnit M3	83	8	10	40
	Visitationsafsnit MVA	88	7	4	69
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	85	9	6	193

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	81	9	9	54
	2-3 dage	83	11	6	35
	4-8 dage	83	15	2	48
	Mere end 8 dage	70	22	7	54
Hvordan	Akut	77	15	8	151
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84	14	3	37
Erfaring(5år)	1 gang	83	10	7	98
	2 gange	71	24	4	49
	3 gange	70	20	10	10
	Mere end 3 gange	80	10	10	30
Søgt information	Har søgt information	79	14	7	56
	Har ikke søgt information	81	14	5	129
Køn	Mand	82	12	6	94
	Kvinde	77	16	7	99
Bopæl	Indenamtspatienter	79	14	8	173
	Udenamtspatienter	84	16	0	19
Alder	0-18 år	43	43	14	7
	19-39 år	78	19	4	27
	40-59 år	83	12	6	52
	60-69 år	75	19	6	32
	70-79 år	92	5	3	38
	80 år eller mere	71	16	13	38
Modersmål	Dansk	79	14	6	187
	Ikke dansk	71	14	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	14	7	169
	Pårørende	79	17	4	24
Afsnit	Afsnit M2	79	17	3	86
	Afsnit M3	69	19	12	42
	Visitationsafsnit MVA	85	7	7	67
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	79	14	7	195

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	69	20	11	54
	2-3 dage	82	15	3	34
	4-8 dage	83	15	2	47
	Mere end 8 dage	71	25	4	48
Hvordan	Akut	74	20	6	143
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	16	3	37
Erfaring(5år)	1 gang	79	17	4	98
	2 gange	85	12	2	41
	3 gange	60	30	10	10
	Mere end 3 gange	58	29	13	31
Søgt information	Har søgt information	75	16	9	57
	Har ikke søgt information	78	20	2	120
Køn	Mand	79	15	6	87
	Kvinde	73	22	5	99
Bopæl	Indenamtspatienter	75	19	6	165
	Udenamtspatienter	85	15	0	20
Alder	0-18 år	71	29	0	7
	19-39 år	78	19	4	27
	40-59 år	79	15	6	53
	60-69 år	64	27	9	33
	70-79 år	82	18	0	34
	80 år eller mere	74	18	9	34
Modersmål	Dansk	75	20	5	180
	Ikke dansk	86	0	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	18	6	168
	Pårørende	68	32	0	19
Afsnit	Afsnit M2	75	20	5	81
	Afsnit M3	68	24	7	41
	Visitationsafsnit MVA	80	15	5	66
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	76	19	5	188

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	78	10	12	51
	2-3 dage	82	9	9	33
	4-8 dage	92	6	2	49
	Mere end 8 dage	84	8	8	51
Hvordan	Akut	83	7	9	148
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	12	0	33
Erfaring(5år)	1 gang	82	10	8	98
	2 gange	88	7	5	42
	3 gange	70	20	10	10
	Mere end 3 gange	87	3	10	31
Søgt information	Har søgt information	86	7	7	56
	Har ikke søgt information	84	11	5	122
Køn	Mand	89	6	6	87
	Kvinde	79	12	9	100
Bopæl	Indenamtspatienter	82	10	8	168
	Udenamtspatienter	94	6	0	18
Alder	0-18 år	33	33	33	6
	19-39 år	96	0	4	24
	40-59 år	83	11	6	53
	60-69 år	77	16	6	31
	70-79 år	92	5	3	37
	80 år eller mere	82	5	13	38
Modersmål	Dansk	84	9	7	182
	Ikke dansk	86	0	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	9	8	164
	Pårørende	83	13	4	23
Afsnit	Afsnit M2	86	10	4	80
	Afsnit M3	77	12	12	43
	Visitationsafsnit MVA	85	6	9	66
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	84	9	7	189

<b>Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80	14	6	51
	2-3 dage	79	15	6	34
	4-8 dage	94	6	0	48
	Mere end 8 dage	83	13	4	52
Hvordan	Akut	82	13	5	147
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	6	0	34
Erfaring(5år)	1 gang	85	12	3	97
	2 gange	89	7	5	44
	3 gange	78	22	0	9
	Mere end 3 gange	74	19	6	31
Søgt information	Har søgt information	85	11	4	55
	Har ikke søgt information	85	12	2	123
Køn	Mand	90	7	3	88
	Kvinde	79	17	4	99
Bopæl	Indenamtspatienter	84	12	4	168
	Udenamtspatienter	83	17	0	18
Alder	0-18 år	57	43	0	7
	19-39 år	88	13	0	24
	40-59 år	90	6	4	50
	60-69 år	78	19	3	32
	70-79 år	94	3	3	36
	80 år eller mere	74	18	8	39
Modersmål	Dansk	85	11	4	181
	Ikke dansk	57	43	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	163
	Pårørende	83	13	4	24
Afsnit	Afsnit M2	86	14	0	81
	Afsnit M3	79	10	12	42
	Visitationsafsnit MVA	85	12	3	66
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	84	12	4	189

**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	77	16	7	44
	2-3 dage	75	16	9	32
	4-8 dage	73	22	4	49
	Mere end 8 dage	71	22	7	45
Hvordan	Akut	71	21	8	131
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	17	3	36
Erfaring(5år)	1 gang	82	13	6	87
	2 gange	71	27	2	41
	3 gange	80	10	10	10
	Mere end 3 gange	55	31	14	29
Søgt information	Har søgt information	73	19	8	52
	Har ikke søgt information	77	19	4	113
Køn	Mand	79	14	7	85
	Kvinde	70	24	6	87
Bopæl	Indenamtspatienter	73	20	7	153
	Udenamtspatienter	83	11	6	18
Alder	0-18 år	67	17	17	6
	19-39 år	72	20	8	25
	40-59 år	79	17	4	48
	60-69 år	61	27	12	33
	70-79 år	89	11	0	35
	80 år eller mere	67	26	7	27
Modersmål	Dansk	74	20	6	166
	Ikke dansk	71	14	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	20	7	153
	Pårørende	84	16	0	19
Afsnit	Afsnit M2	70	23	6	81
	Afsnit M3	76	18	6	34
	Visitationsafsnit MVA	78	15	7	59
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	74	20	6	174

**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	72	14	14	50
	2-3 dage	69	20	11	35
	4-8 dage	78	12	10	49
	Mere end 8 dage	57	29	14	51
Hvordan	Akut	65	20	15	148
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	11	6	36
Erfaring(5år)	1 gang	71	18	11	96
	2 gange	70	20	11	46
	3 gange	50	30	20	10
	Mere end 3 gange	63	17	20	30
Søgt information	Har søgt information	67	18	16	57
	Har ikke søgt information	73	17	10	122
Køn	Mand	72	16	12	90
	Kvinde	66	20	13	98
Bopæl	Indenamtspatienter	68	18	14	167
	Udenamtspatienter	80	20	0	20
Alder	0-18 år	57	14	29	7
	19-39 år	63	19	19	27
	40-59 år	79	12	10	52
	60-69 år	63	22	16	32
	70-79 år	75	19	6	36
	80 år eller mere	61	25	14	36
Modersmål	Dansk	69	19	12	182
	Ikke dansk	71	0	29	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	17	13	166
	Pårørende	65	26	9	23
Afsnit	Afsnit M2	73	14	13	84
	Afsnit M3	55	29	17	42
	Visitationsafsnit MVA	73	17	9	64
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	69	18	13	190

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	75	13	13	48
	2-3 dage	80	13	7	30
	4-8 dage	70	26	4	47
	Mere end 8 dage	66	28	6	47
Hvordan	Akut	66	24	10	135
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	11	0	35
Erfaring(5år)	1 gang	75	18	7	92
	2 gange	71	24	5	42
	3 gange	63	25	13	8
	Mere end 3 gange	62	24	14	29
Søgt information	Har søgt information	77	11	11	53
	Har ikke søgt information	72	24	4	114
Køn	Mand	75	17	8	88
	Kvinde	67	26	7	88
Bopæl	Indenamtspatienter	70	22	8	157
	Udenamtspatienter	82	18	0	17
Alder	0-18 år	43	29	29	7
	19-39 år	79	17	4	24
	40-59 år	73	18	10	51
	60-69 år	68	26	6	31
	70-79 år	82	18	0	33
	80 år eller mere	61	29	10	31
Modersmål	Dansk	71	22	7	170
	Ikke dansk	83	0	17	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	21	7	156
	Pårørende	65	25	10	20
Afsnit	Afsnit M2	78	21	1	78
	Afsnit M3	51	33	15	39
	Visitationsafsnit MVA	75	15	10	60
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	71	21	7	177



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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	59	20	22	51
	2-3 dage	64	28	8	36
	4-8 dage	76	17	7	46
	Mere end 8 dage	70	20	9	54
Hvordan	Akut	72	18	10	146
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	51	35	14	37
Erfaring(5år)	1 gang	69	18	12	98
	2 gange	84	11	4	45
	3 gange	30	40	30	10
	Mere end 3 gange	55	32	13	31
Søgt information	Har søgt information	59	34	7	56
	Har ikke søgt information	75	13	12	124
Køn	Mand	72	18	10	92
	Kvinde	64	23	13	97
Bopæl	Indenamtspatienter	72	16	12	170
	Udenamtspatienter	28	61	11	18
Alder	0-18 år	50	17	33	6
	19-39 år	62	27	12	26
	40-59 år	61	29	10	51
	60-69 år	63	19	19	32
	70-79 år	82	8	11	38
	80 år eller mere	76	19	5	37
Modersmål	Dansk	68	21	11	183
	Ikke dansk	86	14	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	20	13	166
	Pårørende	75	21	4	24
Afsnit	Afsnit M2	64	27	10	83
	Afsnit M3	73	15	12	41
	Visitationsafsnit MVA	70	16	13	67
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	68	20	12	191

<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	77	15	8	48
	2-3 dage	83	10	7	30
	4-8 dage	86	7	7	44
	Mere end 8 dage	90	8	2	52
Hvordan	Akut	82	11	7	143
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	97	3	0	30
Erfaring(5år)	1 gang	89	9	2	90
	2 gange	84	9	7	43
	3 gange	90	10	0	10
	Mere end 3 gange	73	10	17	30
Søgt information	Har søgt information	78	14	8	50
	Har ikke søgt information	89	8	3	120
Køn	Mand	84	10	6	87
	Kvinde	84	10	6	90
Bopæl	Indenamtspatienter	83	11	6	161
	Udenamtspatienter	100	0	0	15
Alder	0-18 år	83	0	17	6
	19-39 år	91	9	0	23
	40-59 år	88	4	8	50
	60-69 år	80	13	7	30
	70-79 år	97	3	0	36
	80 år eller mere	65	26	9	34
Modersmål	Dansk	85	10	5	171
	Ikke dansk	71	14	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	9	6	155
	Pårørende	77	18	5	22
Afsnit	Afsnit M2	93	7	0	76
	Afsnit M3	74	12	14	42
	Visitationsafsnit MVA	80	13	7	61
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	84	10	6	179

<b>Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80	10	10	50
	2-3 dage	79	15	6	33
	4-8 dage	88	4	8	48
	Mere end 8 dage	82	14	4	49
Hvordan	Akut	79	12	8	146
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	85	12	3	33
Erfaring(5år)	1 gang	83	11	6	93
	2 gange	84	7	9	44
	3 gange	80	20	0	10
	Mere end 3 gange	74	16	10	31
Søgt information	Har søgt information	87	4	9	55
	Har ikke søgt information	79	15	6	121
Køn	Mand	84	8	8	88
	Kvinde	78	16	6	96
Bopæl	Indenamtspatienter	80	12	7	163
	Udenamtspatienter	89	5	5	19
Alder	0-18 år	50	17	33	6
	19-39 år	88	4	8	26
	40-59 år	83	8	9	53
	60-69 år	81	13	6	32
	70-79 år	88	13	0	32
	80 år eller mere	72	22	6	36
Modersmål	Dansk	81	12	7	177
	Ikke dansk	71	14	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	12	7	161
	Pårørende	77	14	9	22
Afsnit	Afsnit M2	89	6	5	79
	Afsnit M3	69	17	14	42
	Visitationsafsnit MVA	80	16	5	64
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	81	12	7	185

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	83	10	8	40
	2-3 dage	74	19	7	27
	4-8 dage	92	0	8	37
	Mere end 8 dage	80	10	10	50
Hvordan	Akut	81	10	10	126
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	9	0	23
Erfaring(5år)	1 gang	87	8	5	77
	2 gange	83	10	7	41
	3 gange	89	0	11	9
	Mere end 3 gange	64	16	20	25
Søgt information	Har søgt information	83	9	9	46
	Har ikke søgt information	83	10	7	102
Køn	Mand	89	4	8	79
	Kvinde	77	14	9	77
Bopæl	Indenamtspatienter	83	9	9	140
	Udenamtspatienter	81	13	6	16
Alder	0-18 år	71	29	0	7
	19-39 år	90	5	5	21
	40-59 år	81	8	11	37
	60-69 år	88	4	8	26
	70-79 år	90	6	3	31
	80 år eller mere	71	15	15	34
Modersmål	Dansk	83	9	8	150
	Ikke dansk	71	14	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	10	8	131
	Pårørende	83	4	13	24
Afsnit	Afsnit M2	87	6	6	62
	Afsnit M3	74	13	13	39
	Visitationsafsnit MVA	84	9	7	56
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	83	9	8	157

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	64	30	6	33
	2-3 dage	67	13	20	15
	4-8 dage	83	13	3	30
	Mere end 8 dage	82	12	6	34
Hvordan	Akut	75	16	9	89
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	71	24	5	21
Erfaring(5år)	1 gang	80	15	6	54
	2 gange	77	20	3	30
	3 gange	67	33	0	3
	Mere end 3 gange	61	22	17	23
Søgt information	Har søgt information	68	24	9	34
	Har ikke søgt information	79	14	6	77
Køn	Mand	75	13	11	61
	Kvinde	74	23	4	53
Bopæl	Indenamtspatienter	74	17	9	103
	Udenamtspatienter	78	22	0	9
Alder	0-18 år	50	50	0	4
	19-39 år	92	0	8	13
	40-59 år	79	18	4	28
	60-69 år	54	25	21	24
	70-79 år	88	8	4	25
	80 år eller mere	70	25	5	20
Modersmål	Dansk	76	17	6	110
	Ikke dansk	40	20	40	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	18	6	100
	Pårørende	71	7	21	14
Afsnit	Afsnit M2	82	15	4	55
	Afsnit M3	52	29	19	21
	Visitationsafsnit MVA	77	15	8	39
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	75	17	8	115

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	12
	2-3 dage	100	0	8
	4-8 dage	100	0	8
	Mere end 8 dage	100	0	3
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	97	3	32
Erfaring(5år)	1 gang	100	0	15
	2 gange	89	11	9
	3 gange	100	0	1
	Mere end 3 gange	100	0	7
Søgt information	Har søgt information	100	0	20
	Har ikke søgt information	91	9	11
Køn	Mand	95	5	21
	Kvinde	100	0	11
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	21
	Udenamtspatienter	100	0	11
Alder	0-18 år	100	0	3
	19-39 år	100	0	3
	40-59 år	100	0	13
	60-69 år	100	0	6
	70-79 år	100	0	4
	80 år eller mere	67	33	3
Modersmål	Dansk	97	3	31
	Ikke dansk	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	97	3	30
	Pårørende	100	0	2
Afsnit	Afsnit M2	100	0	26
	Afsnit M3	100	0	4
	Visitationsafsnit MVA	50	50	2
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	97	3	32

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	87	13	15
	2-3 dage	88	13	8
	4-8 dage	90	10	10
	Mere end 8 dage	100	0	4
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	11	37
Erfaring(5år)	1 gang	89	11	18
	2 gange	89	11	9
	3 gange	50	50	2
	Mere end 3 gange	100	0	8
Søgt information	Har søgt information	91	9	22
	Har ikke søgt information	86	14	14
Køn	Mand	91	9	22
	Kvinde	86	14	14
Bopæl	Indenamtspatienter	92	8	25
	Udenamtspatienter	82	18	11
Alder	0-18 år	67	33	3
	19-39 år	100	0	3
	40-59 år	88	13	16
	60-69 år	86	14	7
	70-79 år	100	0	6
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	89	11	36
	Ikke dansk	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	11	35
	Pårørende	100	0	2
Afsnit	Afsnit M2	88	13	32
	Afsnit M3	100	0	4
	Visitationsafsnit MVA	100	0	1
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	89	11	37

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	13	87	54
	2-3 dage	19	81	32
	4-8 dage	24	76	46
	Mere end 8 dage	45	55	44
Hvordan	Akut	29	71	137
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	11	89	36
Erfaring(5år)	1 gang	25	75	95
	2 gange	21	79	42
	3 gange	38	63	8
	Mere end 3 gange	31	69	29
Søgt information	Har søgt information	25	75	55
	Har ikke søgt information	26	74	116
Køn	Mand	30	70	83
	Kvinde	22	78	95
Bopæl	Indenamtspatienter	27	73	157
	Udenamtspatienter	20	80	20
Alder	0-18 år	29	71	7
	19-39 år	27	73	26
	40-59 år	21	79	52
	60-69 år	27	73	30
	70-79 år	24	76	33
	80 år eller mere	31	69	32
Modersmål	Dansk	24	76	173
	Ikke dansk	67	33	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	25	75	163
	Pårørende	40	60	15
Afsnit	Afsnit M2	25	75	77
	Afsnit M3	42	58	38
	Visitationsafsnit MVA	17	83	65
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	26	74	180



<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	9	91	53
	2-3 dage	15	85	34
	4-8 dage	13	87	46
	Mere end 8 dage	29	71	48
Hvordan	Akut	18	82	143
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	6	94	35
Erfaring(5år)	1 gang	20	80	96
	2 gange	12	88	41
	3 gange	20	80	10
	Mere end 3 gange	16	84	31
Søgt information	Har søgt information	15	85	55
	Har ikke søgt information	18	82	119
Køn	Mand	17	83	87
	Kvinde	17	83	96
Bopæl	Indenamtspatienter	19	81	162
	Udenamtspatienter	5	95	20
Alder	0-18 år	29	71	7
	19-39 år	8	92	25
	40-59 år	7	93	54
	60-69 år	23	77	31
	70-79 år	26	74	34
	80 år eller mere	24	76	34
Modersmål	Dansk	16	84	178
	Ikke dansk	67	33	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	18	82	165
	Pårørende	17	83	18
Afsnit	Afsnit M2	13	87	78
	Afsnit M3	34	66	41
	Visitationsafsnit MVA	12	88	66
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	17	83	185

<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	23	77	52
	2-3 dage	41	59	34
	4-8 dage	57	43	46
	Mere end 8 dage	37	63	46
Hvordan	Akut	35	65	137
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	59	41	37
Erfaring(5år)	1 gang	33	67	96
	2 gange	43	57	42
	3 gange	22	78	9
	Mere end 3 gange	55	45	29
Søgt information	Har søgt information	58	42	57
	Har ikke søgt information	32	68	117
Køn	Mand	44	56	88
	Kvinde	35	65	92
Bopæl	Indenamtspatienter	37	63	162
	Udenamtspatienter	56	44	18
Alder	0-18 år	17	83	6
	19-39 år	62	38	26
	40-59 år	37	63	52
	60-69 år	48	52	31
	70-79 år	40	60	35
	80 år eller mere	22	78	32
Modersmål	Dansk	40	60	177
	Ikke dansk	25	75	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	41	59	160
	Pårørende	33	67	21
Afsnit	Afsnit M2	54	46	80
	Afsnit M3	35	65	37
	Visitationsafsnit MVA	25	75	65
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	40	60	182

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	72	28	54
	2-3 dage	74	26	35
	4-8 dage	94	6	49
	Mere end 8 dage	87	13	53
Hvordan	Akut	82	18	149
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	21	38
Erfaring(5år)	1 gang	83	17	101
	2 gange	83	17	47
	3 gange	80	20	10
	Mere end 3 gange	73	27	30
Søgt information	Har søgt information	86	14	58
	Har ikke søgt information	82	18	128
Køn	Mand	86	14	92
	Kvinde	77	23	102
Bopæl	Indenamtspatienter	81	19	173
	Udenamtspatienter	85	15	20
Alder	0-18 år	14	86	7
	19-39 år	89	11	27
	40-59 år	89	11	53
	60-69 år	69	31	32
	70-79 år	95	5	38
	80 år eller mere	76	24	38
Modersmål	Dansk	82	18	188
	Ikke dansk	71	29	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	18	170
	Pårørende	79	21	24
Afsnit	Afsnit M2	83	17	86
	Afsnit M3	79	21	42
	Visitationsafsnit MVA	82	18	68
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M	82	18	196



## **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 M2**





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



*Meget godt. Flot overlæge kom for samtale om aftenen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg modtog ingen behandling fra afdelingen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Den var ok.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Er absolut tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

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



*Fik for lidt at vide om, hvad der foregik.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Kan ikke forstå, at man skal ligge i 4 dage med stærke smerter, før der bliver gjort noget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Jeg er meget tilfreds fordi jeg fornemmede, at personalet var meget opmærksomme på mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut





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



*Plejepersonalet har for travlt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Sov hjemme og mødte hver dag til undersøgelser på andre afdelinger.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Nogle var mere engagerede end andre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg fik god behandling/pleje på skadestuen og på MVA. På M2 modtog jeg ikke behandling/pleje.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Jeg var selvhjulpen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



*Var selvplejende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut




*Undtagen hos en natsygeplejerske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut


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

 *Personalet tjekkede hele tiden, at jeg var klar over planerne for undersøgelsesforløbet. Meget flot opfølgning efter, jeg blev sendt hjem og skulle til ambulante undersøgelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

 *På Afdeling M, men ikke så godt på Afdeling E, hvor jeg kom fra.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

 *Var kun indlagt 1 døgn.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

 *Jeg var i kontakt med 3 læger, og alle havde forskellige meninger om, hvad der var galt, og hvad der kunne hjælpe mig. Det er meget utrygt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

 *Så vidt jeg kan skønne, men det kan personalet bedre svare på.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

 *Overhovedet ikke. Man kunne ikke få nogen besked om, hvad der skulle foregå.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut



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



*Der blev ikke talt om bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

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



*Grundige orienteringer inden en undersøgelse begyndte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Svar på MR-scanning var ikke i mine papirer og var svære at fremskaffe. Kunne have forkortet min ventetid til amtssygehuset og mammografi.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Forstod ikke at skulle have taget røntgen af lunger fordi alle andre skulle have taget billede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg modtog ingen informationer overhovedet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Fået henvisning til Skejby.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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



*Alle har for travlt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Jeg talte ikke rigtig med nogen. Lægerne på MVA og M2 var dog ikke helt enige om mine muligheder, og hvad der var nødvendigt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Pga. den korte varighed.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



*Ikke altid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut













*Ikke altid.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

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

-  *Der bør ikke spares på rengøring af toiletter, da de er fælles med besøgende, som evt. er 14 personer, der kommer 3 gange dagligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Det ville være rart med el-senge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Bedre lænestole. Rygerum.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Sengeliggende.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Træk på stuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der mangler socialt samvær patienterne imellem efter rygestuen er væk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Opholdte mig ikke længe på afdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Havde enestue.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Regøring mangelfuld.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Dårlig rengøring.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Lidt nedslidt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Hurra for at der ikke må ryges.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Virker rodet og smudsigt. Mænd og kvinder deler toilet. Ulækkert.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 18

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



*Blev venligt spurgt om jeg var indstillet på overførsel.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*Jeg følte, at jeg havde det ok, men få timer tidligere havde jeg det meget skidt, og jeg havde intet fået at vide ved udskrivelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut



*Det var en af de gode ting.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



Spørgsmål: 20

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



*Jeg synes også, at afdelingen har været søde til at fortælle mig når mine pårørende har haft ringet, og de har været søde til at kontakte mine pårørende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Der har ikke været brug for sådan en kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)









*Når der blev bedt om at komme til at tale med en læge, kunne det ikke lade sig gøre. Man kunne møde op til stuegang 9-12.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere


Hvordan: Akut

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


-  *Egen læge får ikke hver gang efter indlæggelse besked om ændring af medicin m.m. siger praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Manglende information fra sygehus til egen læge. Bl.a. svar på blodprøve.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *For langsom til at sende resultater til egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Egen læge var orienteret og bekendt med forløbet ved efterfølgende konsultation. Fint!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Føler ikke, at min læge ved ret meget om min sygdom. Det kører mest gennem jer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Min praktiserende læge fik ikke oplysninger omkring min medicinering.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



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

 *NN har haft blodpropper i hjernen, senest 2001, hvorfor han ikke husker godt, og måske heller ikke opfører sig ok!*


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

 *Alt fungerede perfekt.*

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

 *Jeg har kun ros til Jer alle!!*


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

 *Måske skulle det have været 5-stjerner, men nu er der enkelte bemærkninger, der trækker lidt fra, og jeg skal være helt ærlig. Men det er en god afdeling.*

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

 *Jeg er blevet behandlet utroligt godt og følte mig tryk der.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Det fungerer rimeligt, men der mangler prikken over i'et.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Bedre møblement. Hurtigere resultat til egen læge.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Meget taknemmelig også over vagtlægen. Huslig indretning (måske ikke relevant, men jeg føler man giver sig mere tid i Århus).*

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

 *Meget grundig og omhyggelig behandling. Jeg blev ikke 'sluppet fri', før alle undersøgelser var gennemført og alle svar givet. Maden var god!*

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



*Alle, især lægen og sygeplejersken, var utroligt kyndige og hjælpsomme. Især turnuskandidaten, der skrev journal.*

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



*Indsigt, indleven, rød tråd.*

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



*Tilfredsstillende.*

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



*Det er dejligt, at der er samlet så meget personale som ved noget om den sygdom jeg har.*

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



*M2 er en trist afdeling. Plejepersonalet gør hvad de kan, men der er snavset, hul i gardinerne og forhænget mellem sengene var noget snavsede.*

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



*Sov ikke på afdelingen, men fik god hjælp og støtte.*

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



*Personalets menneskelighed og forstand på sygdomme.*

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



*Jeg har været meget tilfreds med at være indlagt på afdelingen, men jeg kunne også klare mange ting selv. Jeg oplevede desværre, at mange patienter, som ikke kan noget, ikke får megen hjælp, fordi der er for travlt på afdelingen.*

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



*Fordi det er et godt sygehus.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Sygeplejersker, sygehjælpere var enestående. Når man var lidt trist til mode, var der tid til at høre, hvad jeg havde af problemer, og fik da også lidt hjælp af medpatienter.*

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





*Venligt, hjælpsomt personale.*

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



*Jeg har med årene været indlagt mange gange på Afdeling M2. Har været ualmindeligt godt tilfreds hver gang. Bortset fra de nye telefoner. Dem kunne jeg slet ikke bruge grundet dårlig hørelse.*

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



*Ved min indlæggelse i 04, efter min operation, var alle bare så gode ved mig. Hjælpsomme og støttende. Selvom der var travlt, havde personalet altid tid, hvis jeg var ked af det eller på anden måde havde brug for hjælp. Lægerne havde også altid god tid til en forklaring angående min operation.*

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



*Fordi læger såvel som plejepersonale gav sig god tid til min mand, der skal hjælpes med alt.*

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



*Gav flere gange forkert medicin som jeg selv gjorde opmærksom på.*

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



*Vi følte os meget godt behandlet ved indlæggelsen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Det var min søn på 15, som var indlagt til første prøve. Personalet havde ikke nok faglig viden om, hvordan man håndterer en person med frontalskade.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Jeg har aldrig oplevet en så god afdeling før. Samt god mad.*

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



*Pga. personalet. De gør hvad de kan (søde). Lokalerne er gamle, brugte men ok alligevel. Alt i alt en positiv oplevelse (trods alt).*

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



*God behandling.*

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



*Tilfredshed.*

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



*For meget Fredericia Banegård.*

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



*Fordi behandlingen var enestående.*

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



*Der er for lidt snak om sygdommen - især med lægerne.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Flinke personalegrupper. Dejlig mad.*

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



*Intet at klage over.*

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



*Det er svært at gøre rede for.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Personalet er flinke og rare.*

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



*Dårlig læsning af patient. Kunne ligge i flere dage med smerter uden, at der blev gjort noget, før man blev vred. Glemte patient. Blodprop på afdeling med ældre. Ældre overlades til sig selv trods blodprop.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Fordi vi har kun haft dårlige oplevelser. Når man bad om besked, var det altid en andens bord, eller også havde man ikke tid til at besvare spørgsmål. Efter 5 dages indlæggelse fik vi kontakt til en læge, så skete der noget og det gik hurtigt fremad.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Jeg synes, at sygeplejerskerne er søde, rare og man føler sig velkommen, og jeg synes, at NN er en rigtig rar mand.*

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



**Kommentarer til**

**Afsnit M3**





**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*Afvisende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Ja, meget fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Mistede et par spadseresko under indlæggelsen og følte ikke, der blev gjort nok for at finde dem.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Lang ventetid på skadestuen. Stor forvirring om hvad der egentlig skulle ske.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Alt for stresset.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg kom om aftenen, blev godt modtaget på trods af, at der var få sygeplejersker på vagt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Alle læger er meget gode.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Overhovedet ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*For lidt information om diabetes inden udskrivelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 10

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



*Min tå blev undersøgt ellers skete der ikke noget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*Meget ringe.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*De var gode til at finde frem til årsager.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*Det var vanskeligt for lægerne at styre medicineringen korrekt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*Intet ordentligt behandlingsforløb pga. behandlingsfejl.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut











*Det var sygdommen der satte grænsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut

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

-  *Lægerne overså min sygdom.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg mente at kende årsagen og da undersøgelserne ikke viste noget var man inde på, at jeg havde ret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Nogle gjorde, andre ikke. Der var uenighed mellem lægerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg kan ikke tale. Jeg kan ikke skrive.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Det fik jeg af plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Dog gik der lang tid (ca. en uge) før jeg fik svar på, hvad scanningen af bihulerne viste. Jeg var blevet lovet svar dagen efter. Derfor var det uforståeligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Arrogant og fejldiagnose fra lægen sendte mig hjem uden andet end smertebehandling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Udmærket kommunikation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

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



*Personalet præget af underbemanding.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*Der er ingen omsorg.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*Ja, den første læge jeg mødte var fantastisk og fik mig til at åbne mig. Det samme gjorde den sygeplejerske jeg fik tilknyttet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*Der var en dårlig kontakt med personalet. De kom sjældent på stuen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*Nej, pga. underbemanding.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut



*Personalet virkede overbebyrdet og forvirrede. Mange gjorde deres bedste.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut












*Ja, der var, trods nok at lave, tid til at holde i hånd og snakke. Meget vigtigt!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut

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

-  *Meget ringe.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Venlig og opmuntrende trods travlhed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Ja, der blev virkelig taget hånd i hanke med mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik kun bad 2 gange i forløbet og måtte selv bede om det. Personalet fik flere gange opfordringer fra pårørende, om at føre væskeskema og give rigelig væske. Dette blev ikke opfyldt og jeg blev konfus og fik blærebetændelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Der var for mange spilddage.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik gentagne gange (dagligt i ca. 1 uge) udleveret afføringspiller uden, at det var aftalt. Der blev ikke lyttet når jeg sagde, at jeg nærmest havde diarre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Jeg var oppegående hele tiden! Klarede derfor alting selv. Irrelevant.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Travlhed og inkompetence blandt personalet pga. underbemanding.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Lå 3 døgn sammen med en ældre dame, der råbte hele natten. Sov ikke i 3 døgn og kom ikke i bad. Omsorgssvigt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

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



*Læge NN var meget ubehøvet over for mig. Jeg burde klage over ham.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Jeg følte, der var en manglende kontakt mellem medicinsk og kirurgisk afdeling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Men der var mange læger, som man måtte fortælle den samme historie, som jeg ikke var stolt af.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*De var gode til at informere mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*4 fejldiagnoser.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 15

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



*Fik information om en hurtig operation som trak ud i en hel måned.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Ingenting. Kun smertebehandling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Men jeg mener, at det er ubetænksomt at stille diagnosen cancer, før man er 100% sikker.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 16

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



*Mange forskellige sygeplejersker.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*De havde ingen styr på noget som helst.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*På afdelingen ja. På skadestuen nej.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*Nej, ingen vidste noget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut



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



*Udmærket.*

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



*Kun to senge. Den anden patient havde tv kørende 24 timer i døgnet.*

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



*Der var, hvad jeg havde brug for, selvom det ikke er af nyere og smarteste model.*

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



*Kunne ikke selv gå rundt og var kun på toilet med hjælp fra personalet.*

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



*For megen uro på en 4-sengsstue.*

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



*For få toiletter og baderum. Toilet og bad sammen.*

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



*Dårlig lugt. Forringet hygiejne.*

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



*Der var langt fra rent. Toiletforholdene var dårlige.*

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

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



*Nej, blev smidt ud uden at blive rask.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Overflyttet til G4.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Ja, faktisk ventede jeg på at få lov til at komme hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Men mine pårørende syntes, at jeg kom for tidligt hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Hjemsendt hurtigst muligt m. smertebehandling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

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



*Ingen besked.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Vigtigst var, at jeg blev koblet på NN i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Fik ingen gode råd.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Jeg ville gerne have haft mere hjælp efter, at jeg var kommet hjem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Ingen kur mod sygdom - kun smertestillende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Blev overflyttet til anden afdeling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



*Nærmest ligegyldig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Der var kun kontakt når min familie selv henvendte sig, og informationen var ikke særlig god.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut



*Stort set ja, men de manglede nok mere information, da de bor på Sjælland.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Lægen ville ikke ringe til min søn.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 21

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



*Talte ikke sammen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Lægen har ikke fået at vide, hvad medicin hospitalet har ordineret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut













*Egen praktiserende læge var ført bag lyset fra M3.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

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

-  *De forskellige afdelinger lider under, at personalet er presset til det yderste.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut
-  *På grund af, at jeg blev smidt ud med blødende mavesår og kastede blod op, da lægen ikke mente, at alkohol var nogen sygdom.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut
-  *Jamen, det hele syntes jeg fungerede tilfredsstillende. Mad til tiden. Sygeplejersken kom hurtigt når man ringede. Mad, medicin tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut
-  *Har i længere tid gået til sårbehandling for højre storetå. Henvist af min læge til medicinsk ambulatorium. Men da den pludselig blev forværret m. betændelse og feber blev jeg indlagt akut.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut
-  *Personale var ikke bange for at strække sig for patienterne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut
-  *Tryghed, medmenneskelighed, god kontakt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut
-  *gennemgående et godt sygehus. Rare forstående sygeplejersker. Rent og pænt. God mad og forplejning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut
-  *Jeg var gennemgående godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Mere tid når man ikke har det godt fra plejeside.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Uoplyst
-  *Bedst mulige indtryk under forskellige situationer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Gode sygeplejersker, hvilke jo er dem, man har den største daglige kontakt med. Gode stuer, god forplejning, afslappende atmosfære.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Fordi jeg mødte en utrolig venlighed og hjælpsomhed fra hele personalet på afdelingen.*

*Jeg vil gerne have frem, at jeg føler det helt ubegribeligt, at skulle ligge med utroligt stærke smerter i en hel måned, trods information om hurtig operation, der kun ville tage en time. Jeg fik hele tiden at vide, at nu stod jeg først på listen til operation, og alligevel optog jeg en dyr hospitalsseng i så lang tid. Men det var altså ikke afdelingens skyld.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Jeg kunne godt tænke mig, at det lægeteam, der er knyttet til en patient, snakker sammen og laver en fællesplan således, at man som patient ikke skal sige, at det og det er aftalt med en anden læge osv. Sygeplejerskerne kommer også i klemme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Det var ikke en særlig positiv oplevelse at være indlagt på M3. Personalet var ikke særlig imødekommende og viste sig ikke ret ofte på stuen. De informerede nærmest ikke de pårørende.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Der virker som om, man ikke kunne komme hjem hurtigt nok. Det gjorde, at jeg var stresset og ikke rask, da jeg tog hjem.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Min moster, som har været patient hos Jer, er 88 år og dement. Hun har fået en rigtig god behandling, men pga. hendes demens er det vanskeligt at få et helt konkret overblik. Jeg er hendes niece, og min familie og jeg har været trygge under hendes indlæggelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Det fungerer som det skal.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Ris: For dårlige toilet og badefaciliteter.*

*Ros: Venlig og god behandling.*

*Ideer: Bedre hovedpuder tiltrængt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Min mand og jeg har fået en god behandling af personalet.*

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



*Fordi det gik godt det meste af indlæggelsen.*

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



*Alle på afdelingen var flinke og hørte efter min mening.*

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



*Fordi læger var gode til at behandle og hospitalet er meget rent.*

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



*Afdelingen burde have spurgt, om jeg havde brug for afføringspiller. Derefter burde det have været rettet, så jeg ikke hele tiden fik dem. Den lange svartid vedrørende scanningen burde have været forklaret bedre, så jeg kunne undgå unødvendig nervøsitet.*

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



*Fordi de var flinke og rare at snakke med, og de besvarede alle spørgsmål jeg gav dem uden at blinke. De var der, da jeg havde brug for dem.*

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



*Generelt er jeg meget tilfreds! Men det var samtidig mit indtryk, at der er/var for mange forskellige læger med for mange meninger om medicinering/dosering!*

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



*Fordi jeg er 17 år gammel og jeg lå på en afdeling kun med gamle mennesker, så derfor blev jeg behandlet som dem. Men godt fordi der blev indkaldt en sygeplejerske, der sad ved mig hele natten.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Uprofessionel og uengageret stab. Arrogante læger, som blot ville hjemsende folk uden at helbrede dem.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut





*Der var bestemt menneskelige synspunkter blandt personalet, men jeg oplevede eks., at varmen forsvandt fra dele af hospitalet. Bl.a. fra den stue jeg delte med en ældre patient (90 år), som græd af kulde. Ekstra tæpper burde være personalets ide ikke min! Anskaf varmedunke! N.B. personalet havde den aften travlt med julepynten!*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Meget tilfreds med personale. Suppe ved hver frokost godt. Tæt ved vores bopæl.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Fordi det var godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



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



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Jeg kom hurtigt derind og bliver behandlet med det samme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Sødt venligt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik et stort knus af et personalemedlem (bekendt).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Bevidstløs.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Jeg har ingen erindringer om indlæggelsen. Ved kun hvad mine børn har fortalt og prøver at svare på det efter deres fortællinger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Uoplyst
-  *Ikke mange informationer. Der blev hele tiden henvist til, at en læge ville komme.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *De var meget søde ved mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Blev venligt modtaget. Hjulpet af tøjet. Renset i begge ender og kom i hospitalstøj, men efter mange opkastninger fik jeg ikke skyllet mund eller børstet tænder og fik ikke stillet vand ind til maden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Flinke og rare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Husker ikke selv, men pårørende roser meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Der var med det samme både læge og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Personalet kompetent.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Personalet var meget venlige og hjælpsomme. Til ug.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*(Ikke acceptabelt). Blev modtaget af en inkompetent udenlandsk læge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Meget søde sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut













*Ja, meget. Alle var opmærksomme og hjælpende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst

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

-  *Jeg var rask dagen efter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Men efterfølgende da jeg blev flyttet til Neurokirurgisk, går det hele i stå. Jeg har ulidelige smerter og venter på svar. Typisk Neurokirurgisk?*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Var opereret ved ankomst.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Ingen behandling. Blev sendt videre til Tage Hansens Gade på dag 3.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Uoplyst
-  *De kommer tit og spørger om jeg har brug for noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Fagligt set ja, plejemæssigt nej. Mit undertøj blev vi enige om at sende ud, men et par partier lå stadigvæk (og lugtede) næste formiddag op af sengebordet. Da jeg påtalte det, blev de smidt i affaldsspanen. De skulle jo have været helt ude.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *For travlt og ugrundigt. Følte mig tilsidesat.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Læger og personale er meget korrekte og giver forståelige oplysninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Tvetydige svar og gennemgående uenighed og misforståelser blandt lægerne.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Venstre lunge er defekt.*

Respondentens svar: Nej

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













*Fik implementeret en telemetri pga. arterieflimmer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



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

-  *Han var meget flink og snakkede godt med ham.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Gerne bedre til at lytte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Travlhed.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Virkede travl.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Ja, og jeg synes behandlingen var relevant og hurtig uden for mange ventetider.  
Personalet på neurologisk var utrolig venlige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Den læge jeg havde var både sympatisk over for mig og min familie og var også rigtig god til at lytte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *For travlt og inkompetent, idet samme læge fejldiagnostiserede 2 gange.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Lægerne har tid til at høre og spørge og gode til at forklare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Forskelligt fra læge til læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Min far var meget forvirret. Vidste ikke, hvorfor han var der, men de hørte meget efter, hvad vi sagde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Talte kun med 1 læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut













*De er stressede.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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

-  *Ja, det var altsammen perfekt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Ingen. Første morgen fik jeg vand fra termokande, der havde stået fra aftenen før og var kold. Det blev i sandhed 'en køn kop te'.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Sygeplejerskerne var noget snerpede (og virkede i øvrigt nogle gange som om, de havde meget travlt, og at jeg ikke var ligeså vigtig som de andre).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *For lidt information.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                    Hvordan: Akut
-  *Det er bare ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                    Hvordan: Akut
-  *Blev pludselig flyttet til ny sengeafdeling uden begrundelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Ja, de var meget søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                    Hvordan: Akut
-  *Jeg var godt tilfreds med sygeplejersker og læger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Talte kun med 1 sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                    Hvordan: Akut
-  *Jeg var kun indlagt 1 døgn.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                    Hvordan: Akut

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

-  *Ja, hehe de var alle fine.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Men for mange blodprøver om natten.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Søde mennesker alle sammen. Var meget forbavset pga. megen kritik.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Især af sygeplejerske. Ingen toiletbesøg om natten på grund af afkøling. Fik ekstra sengelinned. Følte det var godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Blev ikke spurgt om, hvordan jeg havde det. Fik ikke nok smertestillende medicin.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Foretog ikke opfølgning af dagligmedicin for depression.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Uoplyst
-  *Jeg bad om at få vasket hænder efter selv at have brugt kateter. Fik en almindelig papirserviet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *De var dygtige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Nej, pga. travlhed og underbemanding.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Alle var venlige, søde, rare og meget hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Havde en god sygeplejerske.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Jeg blev behandlet som om jeg var et lille barn.*

Respondentens svar: Ja

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



*Ja, alle var søde, men havde jo travlt, og alligevel havde de overskud.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst



*Blev overflyttet til anden afdeling dagen efter.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

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



*Var rask dagen efter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut



*Der var møde med mine børn og personale. Alle tilfredse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut



*Tråden sluttede på Neurokirurgisk.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Travlhed.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Megen venten. Lægerne sagde noget forskelligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Akut indlagt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Uoplyst



*Men måske for lang ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Ja, det lægelige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut



*De forskellige afdelinger snakker ikke sammen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Pårørendes vurdering. Husker kun meget lidt selv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Nej, blev sendt hjem flere gange uden at få behandlet min sygdom.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



*Der var ikke noget at klage over.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Undersøgelserne lå i god forlængelse, men manglede opfølgning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut



*Jeg var kun indlagt ca. 2 timer.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

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



*Fik forklaret alt meget nøje.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Absolut. Gode, dejlige mennesker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Der blev lyttet til mine synspunkter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Ingen bivirkninger.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Uoplyst



*Kun fra plejepersonalet, ikke fra lægen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Sygeplejerskerne/plejepersonalet fortalte ikke meget af dem selv.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Nej, lægen fejlbehandlede. Sygeplejersken var magtesløse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Jeg havde ikke selv spørgsmål. Alt ok.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Fik forskellige beskeder fra læge til læge. Så fandt aldrig ud af, hvad jeg fejlede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Der var hele tiden oplysninger om, hvad de lavede og resultaterne derfra.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut





*Ikke så meget om bivirkninger. Måske skønnedes det ikke relevant, men information herom ville også være rart.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut












*Men end ikke lægerne ved, hvad de skal gøre.*

Respondentens svar: Nej











Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut

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


-  *De sagde alle sammen det samme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var ikke to læger der var ens.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Var kun indlagt i 1 døgn.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Først: en sosu-assistent (tror jeg) fortalte om, hvorfor mine rygsmerter havde bredt sig. Ved stuegangen sagde lægen, at det ikke var helt rigtigt, men gav en god fyldestgørende forklaring.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Følte personalet havde alt for travlt. Havde ikke tid til at høre på en.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Man så faktisk kun plejepersonale, når man ringede.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Ingenting.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Bestemt ikke.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Det var svært, da ingen vil tage ansvar. Alle sender 'lorten' videre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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


-  *Jeg havde det perfekte ophold bortset fra min sygdom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Synes der ligger mange på patienthotellet pr. stue.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Absolut. Så nyrenoveret ud.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Jeg ville gerne, at der var toilet på stuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Der var nusset på stuen. Især kanter og kroge ved fodenden af min seng var der spindelvæv oppe ved loftet. Toilettet var især ulækkert. Der lå gammelt undertøj på gulvet fra andre brugere.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Der burde sættes persienner op, da forbigående kan se lige ind.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Lå ved siden af en dement 'døende' dame på over 90 år, der hele tiden sagde 'hjælp mig'. Jeg fik arrangeret hjemtransport kl. ca. 1 om natten.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *For mange på stuen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Uoplyst
-  *Bortset fra at der ikke er et rygerum.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var utrolig megen uro på stuen pga. en havde hele familien konstant.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Det personale, der holdt rent på bad og toilet fortjener stor ros. Det var helt i top. Langt over middel.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

 *Jeg skulle selv bede om noget at spise?*


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

 *5-sengsstuer er næppe tidssvarende.*


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

 *Kan godt være, at det bare er mig, men jeg synes, at det var træls med mange på stuen og toilet henne ad gangen.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut

 *Lidt trangt på afdelingen.*


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

 *Hygiejne og støv var irriterende.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut

 *Alt var rent og pænt med frisk duft.*


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

 *Det er gode toiletforhold.*


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

 *Enestue (superb).*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut









 *Alt trænger til et løft. Gamle puder, dyner, senge.*

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

 *Nej, men hospitalet har været sådan i 100 år. Et forhæng er ikke nok - man ønsker ikke, at andre skal deltage.*

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

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

-  *Kunne have taget hjem, men blev natten over.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Næsten for længe.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var tale om Marselisborg Hospital. Det blev opgivet. Egen genoptræning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Havde så mange smerter, at jeg næsten ikke kunne støtte på mine ben, da jeg stod ud af sengen. Fik smerteranfald igen, da jeg kom hjem og næste dag.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg blev afhentet til hjemtransport af Falck.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Ville gerne blive en dag mere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik ordre på hjemsendelse uden anden behandling end penicillinkur.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Da jeg er alene ville de gerne beholde mig weekenden over. Jeg valgte selv at tage hjem til min søn.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

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



*Ja, stop med alt det der.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Godt samarbejde med ergoterapeut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Som patient bør man nok have det gentaget mange gange. Man er i en uvant situation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Jeg tror lægen havde lidt travlt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Ingen meddelelse om bilkørselsforbud. Blev først oplyst pr. brev efter senere ambulans behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Fik at vide, hvilken medicin jeg skulle købe på apoteket.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Nej, fejldiagnostisering gjorde, at medicin ikke hjalp på smerter!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Henvist til neurologisk afdeling, men ingen svar på blodprøver eller puls og hjerterytme.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

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



*Meget, tror ikke min mor kunne klage.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Afdelingen vidste ikke, hvor jeg var da mine pårørende ringede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Der var ingen kontakt. Eget valg.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Lægen var arrogant! Kontakt/kommunikation manglede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Mine børn fik straks besked og kom alle tre samme aften.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Også her forskellige beskeder. Virkede som om, der ikke blev snakket sammen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Jeg har ingen pårørende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

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



*Ingen opfølgning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Egen læge fulgte med interesse min sygdom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Det har sygehuset ordnet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut




*Egen læge ville klage over fejlbehandlingen fra sygehuset, men vi vil ikke få noget ud af en klage!! -> hvorfor?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



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

 *Når jeg har været indlagt, har jeg altid fået en ekstremt god behandling, og om det var mig eller en tæt på mig har lægerne altid været flinke og gjorde et godt arbejde. Dette er også gældende for sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *Det var en fin behandling af alle.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Godt kompetent personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg følte mig virkelig godt tilpas og personalet var søde og rare. Maden var god.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Personalet var så lige til. Skulle sige du til personalet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

 *Der blev vist interesse for min sygdom. Derfor er jeg taknemlig for behandlingen.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

 *Samarbejdet og støtten var rigtig god. Prioriteringen af velfungerende møblement, samt hygiejnen på stue og badeværelse (toilet) var uacceptabelt. Måske er det fordi opholdet på den afdeling ofte er kort.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Det er en rigtig god velfungerende afdeling. Meget kompetent personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Fordi alt var i orden.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg har forståelse for, at mit tilfælde ikke havde særlig høj prioritet i forhold til andre sager, men synes alligevel, at det var irriterende med så meget ventetid.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Fordi jeg synes, at man ikke kan finde noget bedre.*

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



*Miljøet og effektiviteten.*

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



*Jeg fik meget god behandling på afdelingen, men det med at få fjernsyn på stuen, hvis man ikke kunne komme op var dårligt, da der ikke er nok.*

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



*Har altid følt, at jeg har fået en god behandling og har altid haft et sødt personale.*

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



*Føler ikke, at jeg blev taget alvorligt. Fik ikke den smertestillende medicin, jeg havde behov for. Bad om journaludskrift. Fik kun udleveret en lille del af den. Fik den senere, men der manglede noget jeg havde fortalt om en bilulykke. Efter telefonsamtale med læge blev jeg lovet at få tilsendt en vedhæftning, men har ikke fået noget.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Venligt personale trods travlhed. God information. Maden elendig.*

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



*God undersøgelse og information. Diagnosticerede noget jeg ikke var indlagt for.*

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



*Sygeplejersker søde. Da min mor har været på afdelingen flere gange, har der været tale om for tidlig udskrivelse. Måtte afsted samme dag igen. Manglende forståelse for hendes situation.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Uoplyst



*Fordi de er bare så flinke. God mad.*

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



*God info. Rart personale trods megen travlhed. Det eneste negative var, at der var lang ventetid mellem undersøgelserne, men det var ikke på MVA.*

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



*Opholdet var meget fint. Meget søde plejere, men lå på 4-mandsstue. Jeg havde astma, en med anoreksi, og en som havde forsøgt at tage livet med piller. en lidt ubehagelig stue. Derfor kun 4 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Pga. lægesamtalen. Havde den været grundigere var det 5 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Fordi jeg synes de lavde alt, hvad de kunne, selvom jeg ikke taler dansk. De var meget søde ved mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst



*Jeg synes plejepersonalet var nogle grisebasser. Jeg spurgte om evt. frugt gerne en mandarin. Et lille runkent æble var alt. Næste dag slet ingen frugt. Jeg kunne få et stykke agurk eller en tomat. Tak gerne en tomat - efter længere tids søgen var der ingen af delene - jeg kunne få en skive rød peber. Når man er akut indlagt, har man jo ikke selv frugt med.*

*Jeg blev spurgt, hvordan mine svampe i munden havde det. Jeg har aldrig haft svampe i munden eller andre steder. Jamen, hvordan virker medicinen du får? Jeg får ingen medicin for svampe. Nå nej, selvfølgelig, men har du fået det bedre i munden? Jeg fejler ikke noget i munden og har alle mine velplejede tænder. Ja ja, nu synes jeg hellere jeg må fortælle dig, hvilken medicin jeg får, for det har jeg udmærket styr på. Så kan du gå ud og konkludere om det i det hele taget er min journal du bruger. Suk og afgang. Jeg hørte aldrig noget om svampe mere, men jeg synes jeg burde have haft en undskyldning. Der var også noget andet kludder, men det husker jeg ikke så nøje. Jeg kender min medicin godt af udseende, så jeg sluger ikke hvad som helst!  
Men gud fri en fra at blive senil, eller måske kan ens tid nemt blive afkortet med forkert medicin, så er det jo ikke så ringe endda.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*For god information.*

*Sødt personale.*

*God observation af mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Lidt svært at besvare efter kun 1 dag men ellers meget fint.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Var flinke og imødekommende, men tiden var knap.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*God behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Selvom personalet havde forrygende travlt, var de altid venlige og positive.*

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



*Det er læge og plejer, der giver sig tid til at snakke, når man spørger om noget.*

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



*Jeg var indlagt til observation for forgiftning én nat og har derfor ikke noget grundlag at udtale mig på, men jeg var fuldt tilfreds med hele forløbet.*

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



*Fordi jeg aldrig før har oplevet noget lignende. Situationen var totalt kaotisk for mig, og jeg oplevede stor professionalisme og en meget fin omsorg.*

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



*Både læger og sygeplejersker var dygtige og gjorde deres arbejde ordentligt, men som sagt kunne sygeplejerskerne godt have gjort lidt mere til, at man følte sig hjemme.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*God, professionel og hurtig behandling.*

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



*For kort ophold til fem stjerner.*

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



*Behagelig og rolig atmosfære på afdelingen.*

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











*For dårlig information.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Fejlbehandling m. 3 diagnoser under 3 indlæggelser på en måned.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

-  *Hospitalet fortjener al den ros de kan få. Hele forløbet var til ok. Forplejning og mad upåklagelig. UG.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Manglede kommunikation mellem de ansatte -> usammenhængende beskeder -> latterliggørelse af den indlagte.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Vi har fået en meget god behandling. Personalet var utroligt søde og havde en god humor.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik et godt indtryk af læger. Sygeplejersker med 4 stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Var der jo i meget kort tid, men uroligt på gangen, hvor jeg var (mange udlændinge - måske på visit hos en patient?).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg var udmærket tilfreds med de undersøgelser jeg var igennem.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg valgte selv den afdeling i stedet for amtssygehuset.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Jeg nåede ikke at være i afdelingen ret længe, men ros til plejepersonalet, som hele tiden var imødekommende og gode til at informere. Måske tilfældigt, men jeg havde stort set kun kontakt med den samme og det var rart.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut





*Fordi det var en fantastisk behandling jeg fik af både læger og plejepersoner. Jeg følte mig meget tryk og glædeligt overrasket over den enestående behandling. Stor, stor ros til MVA.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Fordi jeg følte mig godt behandlet/tryk på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

