

**Indlæggelse på**  
**Organkirurgisk Afdeling K**  
**Randers Centralsygehus**  
4. Runde



**Indlæggelse på**  
**Organkirurgisk Afdeling K**  
**Randers Centralsygehus**  
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

September 2006  
Bestillingsnr. 736

# Indhold

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

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag .....	17
3. De indlagte patienter.....	21
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	23
5. Ventetid og valg af sygehus .....	27
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	29
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	31
Litteratur.....	33

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 løst 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, konsulent Malene Borre-Gude 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:

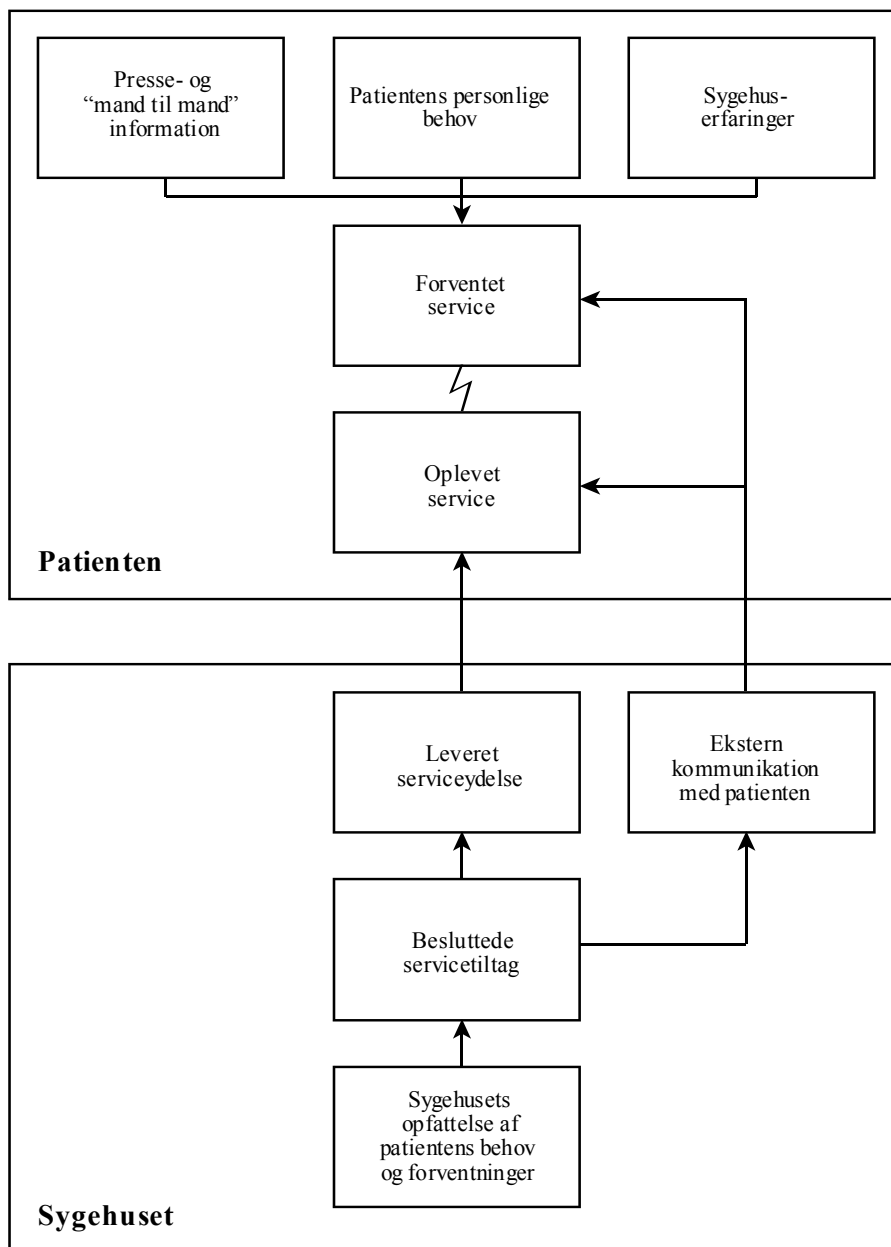
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne eller den leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

**Lakmusprøven**

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



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen****Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Organkirurgi
Antal indlagte	5.755
Heraf akut indlagte	3.889
Heraf planlagte	1.866
Gennemsnitligt antal sengedage	3,6
Belægningsprocent	85,2
Antal senge	63*
Enestuer	6
Tomandsstuer	8
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	11
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	14.067
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	765
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	29
Plejepersonalestillinger	150
Lægeseekretærstillinger	13
Samlet budgetramme	96,423 mio. kr
Statistik år	2005

*\*Plus 2 intensivsenge og 4 hotelsenge.*

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om Afdelingen

## **Generelt om afdelingen**

Afdelingen består af 2 selvstændige sektioner. En kirurgisk sektion, der beskæftiger sig med mave-/tarmkirurgi, brystkirurgi og kirurgi i skjoldbruskkirtlen. En urologisk sektion, der beskæftiger sig med kirurgisk behandling af sygdomme i nyrer og urinveje, eksempelvis stenbehandling og forstørret blærehalskirtel.

Afdelingen har 3 sengeafsnit med i alt 63 senge, fordelt på 2 almindelige sengeafsnit og et akutafsnit.

På afsnit A6 indlægges overvejende patienter med urinvejs- og stofskiftesygdomme og på afsnit B6 indlægges patienter med mave-tarmsygdomme. Akut indlagte patienter modtages på akutafsnit C6.

Organkirurgisk Afdeling har også det ledelsesmæssige ansvar for:

**Operationsafsnittet** hvor der udover organkirurgiske operationer også foretages ortopædkirurgiske og gynækologiske operationer.

**Dagkirurgisk afsnit**, hvor der foretages såvel organkirurgiske, ortopædkirurgiske og gynækologiske operationer.

**Organkirurgisk ambulatorium**, hvor nyhenviste patienter undersøges og får foretaget forberedende undersøgelse inden indlæggelse og operation og efterbehandling efter en indlæggelse. Desuden foretages undersøgelse af vandladningsfunktion samt kikkertundersøgelse af mavesæk, tarm og galdegange.

**Sterilcentralen**, hvor instrumenter, som anvendes til operationer, rengøres og steriliseres.

## **Siden sidst**

Afdelingen har siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse haft et stort pres på ambulatoriet i form af nyhenviste patienter.

EPJ-bookingen har givet en del logistiske problemer og medført ventetider på indkaldelse og forundersøgelse.

Et igangværende lean-projekt med det formål at kigge på arbejdsgange og frigøre ressourcer i ambulatoriet har i foråret 06 betydet et ekstra pres på personaleressourcer til projektarbejde.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.02.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	449	
Indkomne svar	238	
<b>Svarprocent</b>	<b>53,0</b>	
Tidligere målinger	maj 2004 - 247 Svar april 2002 - 234 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	-
<b>Alder</b>		
0-18 år	-	3,8
19-39 år	-	9,7
40-59 år	-	24,5
60-69 år	-	22,4
70-79 år	-	25,3
80 år eller mere	-	14,3
<b>Køn</b>		
Mand	-	51,5
Kvinde	-	48,5
<b>Afsnit</b>		
Afsnit A6	-	40,3
Afsnit B6	-	34,9
Afsnit C6	-	24,8

## 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 henhøre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsplysninger for indlagte patienter på  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	234	247	238	7.710
	%	%	%	%
<b>Alder</b>				
0-18 år	3,4	6,5	3,8	10,6
19-39 år	14,2	15,1	9,7	15,0
40-59 år	21,5	23,3	24,5	26,7
60-69 år	26,6	21,6	22,4	19,3
70-79 år	19,3	22,4	25,3	17,4
80 år eller mere	15,0	11,0	14,3	11,1
<b>Køn</b>				
Mand	50,2	55,3	51,5	48,1
Kvinde	49,8	44,7	48,5	51,9
<b>Hvordan</b>				
Akut	51,1	45,8	47,2	54,6
Indkaldt pr. brev(planlagt)	48,9	54,2	52,8	45,4
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	55,2	58,5	51,8	62,1
2 gange	24,4	20,3	21,4	17,7
3 gange	7,7	11,6	10,7	7,2
Mere end 3 gange	12,7	9,5	16,1	13,0
<b>Indlagt</b>				
En dag	14,7	25,4	19,6	20,8
2-3 dage	34,2	32,9	30,9	30,2
4-8 dage	28,6	31,7	28,3	29,7
Mere end 8 dage	22,5	10,0	21,3	19,3
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	96,5	96,2	97,0	80,7
Udenamtspatienter	3,5	3,8	3,0	19,3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	99,1	97,0	98,3	96,5
Ikke dansk	0,9	3,0	1,7	3,5
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	23,1	26,4	29,4	30,4
Har ikke søgt information	76,9	73,6	70,6	69,6
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	88,0	90,6	91,7	83,5
Pårørende	12,0	9,4	8,3	16,5

### 3. De indlagte patienter

#### Baggrundsspørgsmål

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

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrundsspørgsmålenes indhold

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

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

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

#### Karakteristik af de indlagte patienter

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

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

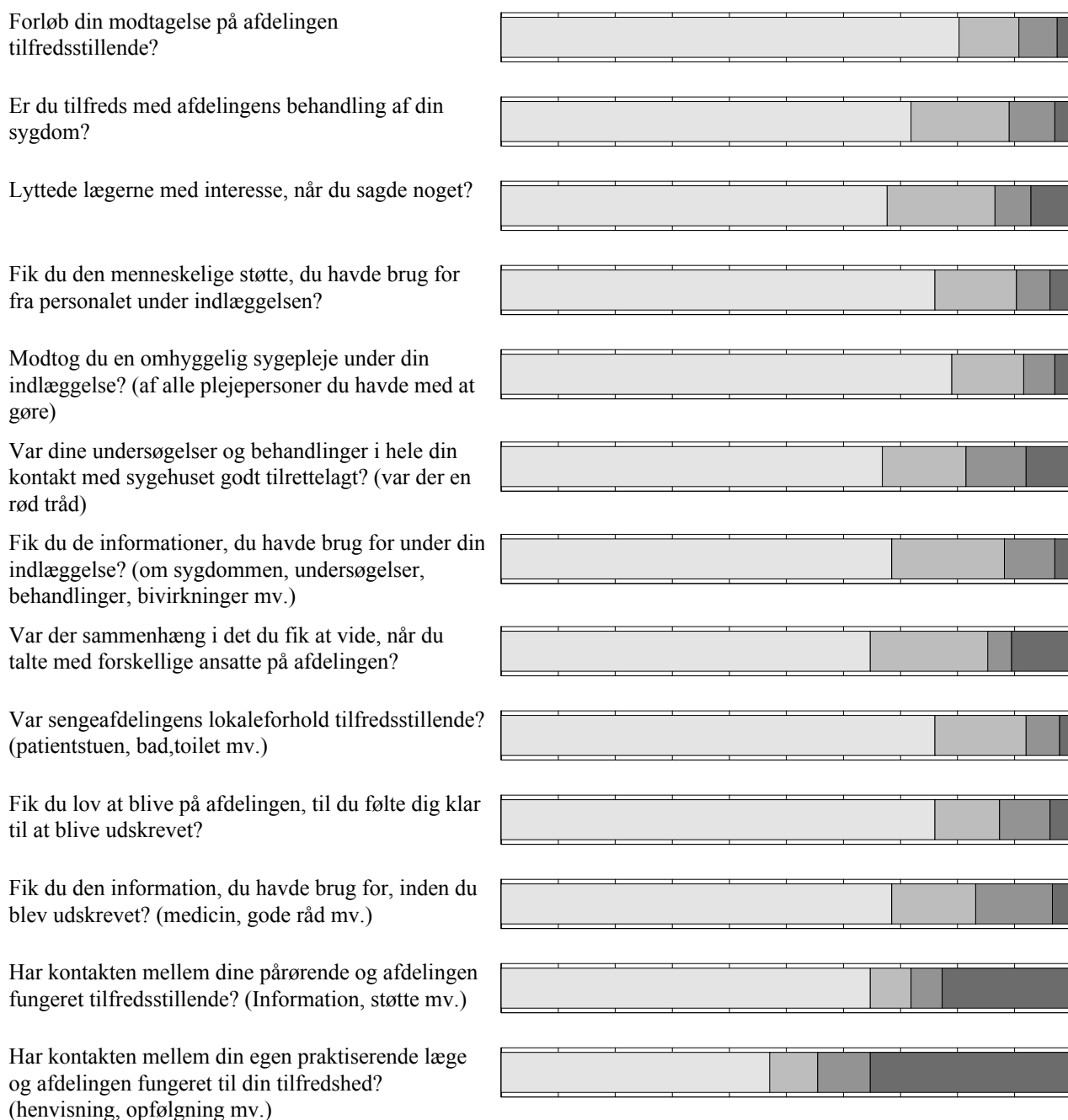
#### Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent  
af 238 patientsvar)

Ja
  Både og
  Nej
  Ved ikke



- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse



## 4. Spørgsmål om tilfredshed

<b>Anbefalinger</b>	<p>Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet”, på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje</li><li>- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler</li><li>- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten</li><li>- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient</li><li>- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus</li><li>- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet</li><li>- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.</li></ul>
<b>Svar på centrale spørgsmål</b>	<p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et “Ja”, “Både og”, “Nej” eller et “Ved ikke/ej relevant”.</p>
<b>Andet kan have betydning for den enkelte</b>	<p>Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med en indlæggelse. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.</p>
<b>Patienternes svar</b>	<p>Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under “Ved ikke/ej relevant”.</p>
<b>Kommentarer til spørgsmålene</b>	<p>Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra indlagte patienter på  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	234	247			
	%	%	%	%	%	%
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	18,1	16,3	17,7	13,9	4,3	28,3
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	17,3	22,0	26,0	16,2	3,7	33,3
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	21,1	21,9	27,1	18,9	5,7	45,2
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	15,9	15,9	21,0	14,4	3,8	27,1
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	13,9	13,8	18,6	13,2	3,8	27,2
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	23,9	32,2	27,4	23,9	5,3	39,2
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	25,8	28,8	29,4	25,5	10,8	47,1
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	25,3	25,3	27,7	24,3	6,3	40,6
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	12,6	15,4	22,3	22,3	1,7	47,7
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	14,5	16,7	21,0	14,9	2,9	36,4
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	19,2	29,5	29,1	20,5	8,3	33,3
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			16,3	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	18,7	23,8	27,3	26,2	7,1	43,8

- 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  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

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	106	125	112	3.132	
	%	%	%	%	%	%
Ja	74,5	78,4	81,3	82,0	100,0	60,9
Nej	25,5	21,6	18,8	18,0	0,0	39,1

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

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	109	122	108	3.132	
	%	%	%	%	%	%
Ja	92,7	91,8	95,4	92,9	100,0	78,8
Nej	7,3	8,2	4,6	7,1	0,0	21,2

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

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	157	181	145
	%	%	%	%
Lægens råd	28,7	32,0	29,7	37,4
Kort venteliste	7,6	7,7	9,7	5,1
Tæt på bopæl/familie	43,3	30,4	34,5	17,4
Gode erfaringer/godt omdømme	12,1	14,9	11,0	20,6
Andet	8,3	14,9	15,2	19,4

## 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  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

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
Antal	227	229	220	7.265		
	%	%	%	%	%	%
Ja	26,0	21,0	21,8	17,5	2,2	33,0
Nej	74,0	79,0	78,2	82,5	97,8	67,0

**Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

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
Antal	221	238	223	7.322		
	%	%	%	%	%	%
Ja	21,7	16,0	19,3	13,8	3,7	40,0
Nej	78,3	84,0	80,7	86,2	96,3	60,0

**Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

*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
Antal	-	-	218	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	42,7	-	-	-
Nej	-	-	57,3	-	-	-

## 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  
Organkirurgisk Afdeling K, Randers Centralsygehus**

*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	228	241	233	7.710	
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	25,0	22,0	15,9	29,8	51,6	18,6
Fire stjerner (godt)	58,8	54,8	60,1	53,0	46,4	43,1
Tre stjerner (både godt og dårligt)	12,7	19,5	16,3	13,9	2,0	29,4
To stjerner (dårligt)	0,4	3,3	3,9	1,9	0,0	7,8
En stjerne (uacceptabelt)	3,1	0,4	3,9	1,3	0,0	1,0
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>16,2</b>	<b>23,2</b>	<b>24,0</b>	<b>17,2</b>	<b>2,0</b>	<b>38,2</b>

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.
- "Bedste afdeling" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.
- "Dårligste afdeling" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.



## 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 sygehushvæsen. (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 sygehusevæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du 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

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

## NN Afdeling

NN Sygehus

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

 Antal gange (evt. cirka)

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

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

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

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

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

(gerne flere kryds)

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

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

(kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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	86,7	8,9	4,4	45
	2-3 dage	82,6	14,5	2,9	69
	4-8 dage	82,8	7,8	9,4	64
	Mere end 8 dage	76,1	13,0	10,9	46
Hvordan	Akut	82,7	9,6	7,7	104
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82,4	11,8	5,9	119
Erfaring(5år)	1 gang	84,3	10,4	5,2	115
	2 gange	78,7	10,6	10,6	47
	3 gange	86,4	9,1	4,5	22
	Mere end 3 gange	79,4	11,8	8,8	34
Søgt information	Har søgt information	75,4	13,8	10,8	65
	Har ikke søgt information	84,7	9,6	5,7	157
Køn	Mand	84,0	11,8	4,2	119
	Kvinde	80,4	9,8	9,8	112
Bopæl	Indenamtspatienter	81,8	11,4	6,8	220
	Udenamtspatienter	85,7	0,0	14,3	7
Alder	0-18 år	77,8	22,2	0,0	9
	19-39 år	87,0	4,3	8,7	23
	40-59 år	70,2	15,8	14,0	57
	60-69 år	84,3	9,8	5,9	51
	70-79 år	88,3	6,7	5,0	60
	80 år eller mere	90,3	9,7	0,0	31
Modersmål	Dansk	82,1	10,7	7,1	224
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,8	9,8	7,4	204
	Pårørende	78,9	15,8	5,3	19
Afsnit	Afsnit A6	88,2	8,6	3,2	93
	Afsnit B6	75,0	12,5	12,5	80
	Afsnit C6	83,1	11,9	5,1	59
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	82,3	10,8	6,9	232

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	81,8	13,6	4,5	44
	2-3 dage	67,2	20,9	11,9	67
	4-8 dage	82,8	10,9	6,3	64
	Mere end 8 dage	63,3	26,5	10,2	49
Hvordan	Akut	67,0	20,8	12,3	106
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81,2	15,4	3,4	117
Erfaring(5år)	1 gang	77,9	17,7	4,4	113
	2 gange	72,3	19,1	8,5	47
	3 gange	79,2	12,5	8,3	24
	Mere end 3 gange	61,8	17,6	20,6	34
Søgt information	Har søgt information	58,2	31,3	10,4	67
	Har ikke søgt information	79,9	12,3	7,8	154
Køn	Mand	79,3	12,9	7,8	116
	Kvinde	68,4	22,8	8,8	114
Bopæl	Indenamtspatienter	73,1	18,3	8,7	219
	Udenamtspatienter	85,7	14,3	0,0	7
Alder	0-18 år	88,9	0,0	11,1	9
	19-39 år	47,8	26,1	26,1	23
	40-59 år	64,9	31,6	3,5	57
	60-69 år	74,0	14,0	12,0	50
	70-79 år	86,2	8,6	5,2	58
	80 år eller mere	84,8	12,1	3,0	33
Modersmål	Dansk	74,4	17,0	8,5	223
	Ikke dansk	75,0	25,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	73,8	18,3	7,9	202
	Pårørende	84,2	10,5	5,3	19
Afsnit	Afsnit A6	82,4	11,0	6,6	91
	Afsnit B6	70,4	21,0	8,6	81
	Afsnit C6	66,1	23,7	10,2	59
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	74,0	17,7	8,2	231



Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	86,0	9,3	4,7	43
	2-3 dage	67,7	23,1	9,2	65
	4-8 dage	69,5	27,1	3,4	59
	Mere end 8 dage	73,5	18,4	8,2	49
Hvordan	Akut	68,6	20,6	10,8	102
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77,0	20,4	2,7	113
Erfaring(5år)	1 gang	73,6	20,9	5,5	110
	2 gange	71,1	24,4	4,4	45
	3 gange	69,6	21,7	8,7	23
	Mere end 3 gange	68,8	15,6	15,6	32
Søgt information	Har søgt information	70,3	20,3	9,4	64
	Har ikke søgt information	73,5	21,1	5,4	147
Køn	Mand	74,3	21,2	4,4	113
	Kvinde	71,0	19,6	9,3	107
Bopæl	Indenamtspatienter	72,4	20,5	7,1	210
	Udenamtspatienter	71,4	28,6	0,0	7
Alder	0-18 år	77,8	11,1	11,1	9
	19-39 år	56,5	30,4	13,0	23
	40-59 år	70,4	22,2	7,4	54
	60-69 år	68,8	25,0	6,3	48
	70-79 år	77,2	21,1	1,8	57
	80 år eller mere	89,7	3,4	6,9	29
Modersmål	Dansk	72,9	20,6	6,5	214
	Ikke dansk	75,0	25,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,7	21,1	6,2	194
	Pårørende	82,4	11,8	5,9	17
Afsnit	Afsnit A6	80,5	14,9	4,6	87
	Afsnit B6	67,9	24,4	7,7	78
	Afsnit C6	67,9	23,2	8,9	56
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	72,9	20,4	6,8	221

<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	90,9	9,1	0,0	44
	2-3 dage	76,1	19,4	4,5	67
	4-8 dage	80,3	14,8	4,9	61
	Mere end 8 dage	69,4	14,3	16,3	49
Hvordan	Akut	74,3	18,1	7,6	105
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83,5	12,2	4,3	115
Erfaring(5år)	1 gang	79,5	15,2	5,4	112
	2 gange	76,6	19,1	4,3	47
	3 gange	79,2	12,5	8,3	24
	Mere end 3 gange	81,8	9,1	9,1	33
Søgt information	Har søgt information	63,6	24,2	12,1	66
	Har ikke søgt information	85,0	11,1	3,9	153
Køn	Mand	82,9	14,5	2,6	117
	Kvinde	74,8	15,3	9,9	111
Bopæl	Indenamtspatienter	79,3	14,3	6,5	217
	Udenamtspatienter	57,1	42,9	0,0	7
Alder	0-18 år	44,4	33,3	22,2	9
	19-39 år	69,6	30,4	0,0	23
	40-59 år	71,4	19,6	8,9	56
	60-69 år	83,3	8,3	8,3	48
	70-79 år	88,3	8,3	3,3	60
	80 år eller mere	87,5	9,4	3,1	32
Modersmål	Dansk	79,3	14,4	6,3	222
	Ikke dansk	75,0	25,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,0	14,0	6,0	200
	Pårørende	73,7	21,1	5,3	19
Afsnit	Afsnit A6	86,7	11,1	2,2	90
	Afsnit B6	72,0	15,9	12,2	82
	Afsnit C6	77,2	19,3	3,5	57
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	79,0	14,8	6,1	229

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	86,4	11,4	2,3	44
	2-3 dage	83,8	11,8	4,4	68
	4-8 dage	84,1	12,7	3,2	63
	Mere end 8 dage	70,8	16,7	12,5	48
Hvordan	Akut	79,8	14,4	5,8	104
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83,9	11,0	5,1	118
Erfaring(5år)	1 gang	83,8	12,6	3,6	111
	2 gange	76,6	19,1	4,3	47
	3 gange	83,3	4,2	12,5	24
	Mere end 3 gange	82,9	11,4	5,7	35
Søgt information	Har søgt information	71,9	17,2	10,9	64
	Har ikke søgt information	84,1	12,1	3,8	157
Køn	Mand	88,2	10,1	1,7	119
	Kvinde	73,9	16,2	9,9	111
Bopæl	Indenamtspatienter	81,7	12,8	5,5	219
	Udenamtspatienter	71,4	28,6	0,0	7
Alder	0-18 år	42,9	57,1	0,0	7
	19-39 år	65,2	30,4	4,3	23
	40-59 år	76,8	12,5	10,7	56
	60-69 år	84,0	6,0	10,0	50
	70-79 år	86,7	11,7	1,7	60
	80 år eller mere	94,1	5,9	0,0	34
Modersmål	Dansk	81,3	13,4	5,4	224
	Ikke dansk	75,0	0,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,8	11,3	5,9	203
	Pårørende	66,7	27,8	5,6	18
Afsnit	Afsnit A6	85,1	10,6	4,3	94
	Afsnit B6	76,5	14,8	8,6	81
	Afsnit C6	82,1	14,3	3,6	56
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	81,4	13,0	5,6	231

**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	78,0	14,6	7,3	41
	2-3 dage	71,2	12,1	16,7	66
	4-8 dage	79,3	13,8	6,9	58
	Mere end 8 dage	61,7	23,4	14,9	47
Hvordan	Akut	60,2	21,5	18,3	93
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83,8	10,3	6,0	117
Erfaring(5år)	1 gang	73,3	17,1	9,5	105
	2 gange	75,0	13,6	11,4	44
	3 gange	66,7	20,8	12,5	24
	Mere end 3 gange	69,7	9,1	21,2	33
Søgt information	Har søgt information	67,7	17,7	14,5	62
	Har ikke søgt information	73,0	16,2	10,8	148
Køn	Mand	73,6	14,5	11,8	110
	Kvinde	71,3	17,6	11,1	108
Bopæl	Indenamtspatienter	71,2	16,8	12,0	208
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	7
Alder	0-18 år	50,0	16,7	33,3	6
	19-39 år	56,5	26,1	17,4	23
	40-59 år	59,3	25,9	14,8	54
	60-69 år	75,5	14,3	10,2	49
	70-79 år	83,9	8,9	7,1	56
	80 år eller mere	87,1	6,5	6,5	31
Modersmål	Dansk	72,8	16,0	11,3	213
	Ikke dansk	50,0	25,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	73,0	16,3	10,7	196
	Pårørende	84,6	7,7	7,7	13
Afsnit	Afsnit A6	81,1	11,1	7,8	90
	Afsnit B6	67,5	18,2	14,3	77
	Afsnit C6	65,4	21,2	13,5	52
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	72,6	16,0	11,4	219

<b>Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	75,6	22,2	2,2	45
	2-3 dage	65,7	22,4	11,9	67
	4-8 dage	73,8	15,4	10,8	65
	Mere end 8 dage	66,7	22,9	10,4	48
Hvordan	Akut	64,2	18,9	17,0	106
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76,5	21,0	2,5	119
Erfaring(5år)	1 gang	80,2	11,2	8,6	116
	2 gange	63,0	26,1	10,9	46
	3 gange	66,7	25,0	8,3	24
	Mere end 3 gange	51,5	36,4	12,1	33
Søgt information	Har søgt information	59,7	26,9	13,4	67
	Har ikke søgt information	73,4	18,8	7,8	154
Køn	Mand	74,6	16,1	9,3	118
	Kvinde	66,1	25,0	8,9	112
Bopæl	Indenamtspatienter	69,9	21,0	9,1	219
	Udenamtspatienter	71,4	14,3	14,3	7
Alder	0-18 år	66,7	11,1	22,2	9
	19-39 år	56,5	21,7	21,7	23
	40-59 år	70,2	21,1	8,8	57
	60-69 år	69,2	21,2	9,6	52
	70-79 år	70,2	22,8	7,0	57
	80 år eller mere	84,4	15,6	0,0	32
Modersmål	Dansk	71,0	20,1	8,9	224
	Ikke dansk	66,7	0,0	33,3	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	71,1	21,1	7,8	204
	Pårørende	77,8	11,1	11,1	18
Afsnit	Afsnit A6	75,5	21,3	3,2	94
	Afsnit B6	68,8	20,0	11,3	80
	Afsnit C6	64,9	19,3	15,8	57
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	70,6	20,3	9,1	231

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	88,1	11,9	0,0	42
	2-3 dage	62,3	32,8	4,9	61
	4-8 dage	70,7	22,4	6,9	58
	Mere end 8 dage	68,9	24,4	6,7	45
Hvordan	Akut	65,3	28,7	5,9	101
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77,9	18,3	3,8	104
Erfaring(5år)	1 gang	77,6	20,6	1,9	107
	2 gange	61,9	31,0	7,1	42
	3 gange	81,0	14,3	4,8	21
	Mere end 3 gange	60,0	30,0	10,0	30
Søgt information	Har søgt information	64,5	27,4	8,1	62
	Har ikke søgt information	74,6	21,8	3,5	142
Køn	Mand	71,2	25,2	3,6	111
	Kvinde	73,5	20,6	5,9	102
Bopæl	Indenampatienter	71,8	23,3	5,0	202
	Udenampatienter	71,4	28,6	0,0	7
Alder	0-18 år	62,5	37,5	0,0	8
	19-39 år	56,5	34,8	8,7	23
	40-59 år	74,1	18,5	7,4	54
	60-69 år	70,8	20,8	8,3	48
	70-79 år	77,8	22,2	0,0	54
	80 år eller mere	80,0	20,0	0,0	25
Modersmål	Dansk	72,8	22,3	4,9	206
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,5	22,2	5,3	189
	Pårørende	80,0	20,0	0,0	15
Afsnit	Afsnit A6	77,8	19,8	2,5	81
	Afsnit B6	68,8	23,4	7,8	77
	Afsnit C6	69,1	27,3	3,6	55
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	72,3	23,0	4,7	213

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84,1	11,4	4,5	44
	2-3 dage	80,0	17,1	2,9	70
	4-8 dage	81,0	12,7	6,3	63
	Mere end 8 dage	64,6	27,1	8,3	48
Hvordan	Akut	79,2	14,2	6,6	106
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78,0	17,8	4,2	118
Erfaring(5år)	1 gang	72,3	22,3	5,4	112
	2 gange	77,1	16,7	6,3	48
	3 gange	87,5	12,5	0,0	24
	Mere end 3 gange	91,4	5,7	2,9	35
Søgt information	Har søgt information	63,6	25,8	10,6	66
	Har ikke søgt information	82,8	12,7	4,5	157
Køn	Mand	83,3	12,5	4,2	120
	Kvinde	71,4	20,5	8,0	112
Bopæl	Indenamtspatienter	77,4	16,7	5,9	221
	Udenamtspatienter	71,4	14,3	14,3	7
Alder	0-18 år	66,7	33,3	0,0	9
	19-39 år	65,2	26,1	8,7	23
	40-59 år	71,9	19,3	8,8	57
	60-69 år	82,7	9,6	7,7	52
	70-79 år	80,0	15,0	5,0	60
	80 år eller mere	87,1	12,9	0,0	31
Modersmål	Dansk	77,9	15,9	6,2	226
	Ikke dansk	75,0	25,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,1	16,1	6,8	205
	Pårørende	83,3	16,7	0,0	18
Afsnit	Afsnit A6	89,4	9,6	1,1	94
	Afsnit B6	64,6	24,4	11,0	82
	Afsnit C6	77,2	15,8	7,0	57
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	77,7	16,3	6,0	233

<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	88,6	2,3	9,1	44
	2-3 dage	80,3	10,6	9,1	66
	4-8 dage	76,2	14,3	9,5	63
	Mere end 8 dage	71,4	18,4	10,2	49
Hvordan	Akut	76,5	13,7	9,8	102
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81,4	10,2	8,5	118
Erfaring(5år)	1 gang	82,1	12,5	5,4	112
	2 gange	78,7	10,6	10,6	47
	3 gange	73,9	21,7	4,3	23
	Mere end 3 gange	71,4	5,7	22,9	35
Søgt information	Har søgt information	76,9	12,3	10,8	65
	Har ikke søgt information	78,6	12,3	9,1	154
Køn	Mand	82,4	8,4	9,2	119
	Kvinde	75,2	15,6	9,2	109
Bopæl	Indenamtspatienter	77,9	12,4	9,7	217
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	7
Alder	0-18 år	88,9	0,0	11,1	9
	19-39 år	68,2	22,7	9,1	22
	40-59 år	78,9	12,3	8,8	57
	60-69 år	79,6	10,2	10,2	49
	70-79 år	79,7	11,9	8,5	59
	80 år eller mere	81,3	9,4	9,4	32
Modersmål	Dansk	79,3	11,7	9,0	222
	Ikke dansk	75,0	0,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,0	12,5	8,5	200
	Pårørende	89,5	5,3	5,3	19
Afsnit	Afsnit A6	83,9	7,5	8,6	93
	Afsnit B6	76,5	16,0	7,4	81
	Afsnit C6	74,5	12,7	12,7	55
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	79,0	11,8	9,2	229



<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	71,1	22,2	6,7	45
	2-3 dage	68,6	18,6	12,9	70
	4-8 dage	75,4	4,9	19,7	61
	Mere end 8 dage	68,1	17,0	14,9	47
Hvordan	Akut	64,8	17,1	18,1	105
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76,7	13,8	9,5	116
Erfaring(5år)	1 gang	73,2	17,9	8,9	112
	2 gange	62,5	16,7	20,8	48
	3 gange	69,6	17,4	13,0	23
	Mere end 3 gange	73,5	5,9	20,6	34
Søgt information	Har søgt information	66,7	13,6	19,7	66
	Har ikke søgt information	71,4	16,2	12,3	154
Køn	Mand	74,4	13,7	12,0	117
	Kvinde	67,0	17,0	16,1	112
Bopæl	Indenamtspatienter	69,7	15,6	14,7	218
	Udenamtspatienter	85,7	14,3	0,0	7
Alder	0-18 år	55,6	33,3	11,1	9
	19-39 år	60,9	13,0	26,1	23
	40-59 år	63,2	19,3	17,5	57
	60-69 år	71,2	13,5	15,4	52
	70-79 år	82,5	10,5	7,0	57
	80 år eller mere	77,4	12,9	9,7	31
Modersmål	Dansk	71,7	14,3	13,9	223
	Ikke dansk	50,0	25,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	71,9	14,8	13,3	203
	Pårørende	72,2	16,7	11,1	18
Afsnit	Afsnit A6	81,5	10,9	7,6	92
	Afsnit B6	63,8	16,3	20,0	80
	Afsnit C6	63,8	20,7	15,5	58
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	70,9	15,2	13,9	230

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	83,9	9,7	6,5	31
	2-3 dage	80,8	13,5	5,8	52
	4-8 dage	83,3	7,4	9,3	54
	Mere end 8 dage	86,0	7,0	7,0	43
Hvordan	Akut	77,3	13,6	9,1	88
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90,1	5,5	4,4	91
Erfaring(5år)	1 gang	90,6	4,7	4,7	85
	2 gange	82,1	15,4	2,6	39
	3 gange	81,0	4,8	14,3	21
	Mere end 3 gange	64,5	19,4	16,1	31
Søgt information	Har søgt information	77,8	11,1	11,1	54
	Har ikke søgt information	86,0	8,3	5,8	121
Køn	Mand	85,7	8,2	6,1	98
	Kvinde	81,2	10,6	8,2	85
Bopæl	Indenamtspatienter	83,3	9,2	7,5	174
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	66,7	33,3	0,0	6
	19-39 år	85,0	10,0	5,0	20
	40-59 år	76,2	11,9	11,9	42
	60-69 år	82,1	7,7	10,3	39
	70-79 år	92,0	6,0	2,0	50
	80 år eller mere	88,5	3,8	7,7	26
Modersmål	Dansk	84,2	9,0	6,8	177
	Ikke dansk	75,0	0,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,4	8,9	5,7	158
	Pårørende	81,3	12,5	6,3	16
Afsnit	Afsnit A6	87,7	4,1	8,2	73
	Afsnit B6	82,6	10,1	7,2	69
	Afsnit C6	78,6	16,7	4,8	42
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	83,7	9,2	7,1	184

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	76,7	13,3	10,0	30
	2-3 dage	76,2	11,9	11,9	42
	4-8 dage	64,3	16,7	19,0	42
	Mere end 8 dage	70,6	11,8	17,6	34
Hvordan	Akut	74,0	12,3	13,7	73
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	71,1	14,5	14,5	76
Erfaring(5år)	1 gang	74,3	11,4	14,3	70
	2 gange	66,7	21,2	12,1	33
	3 gange	86,7	0,0	13,3	15
	Mere end 3 gange	57,7	19,2	23,1	26
Søgt information	Har søgt information	65,1	14,0	20,9	43
	Har ikke søgt information	73,8	13,6	12,6	103
Køn	Mand	67,5	16,3	16,3	80
	Kvinde	78,1	9,6	12,3	73
Bopæl	Indenamtspatienter	72,1	12,9	15,0	147
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	2
Alder	0-18 år	42,9	14,3	42,9	7
	19-39 år	82,4	11,8	5,9	17
	40-59 år	71,9	3,1	25,0	32
	60-69 år	63,3	16,7	20,0	30
	70-79 år	79,1	18,6	2,3	43
	80 år eller mere	76,0	12,0	12,0	25
Modersmål	Dansk	72,3	12,8	14,9	148
	Ikke dansk	75,0	25,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,2	14,3	13,5	133
	Pårørende	73,3	6,7	20,0	15
Afsnit	Afsnit A6	79,7	11,9	8,5	59
	Afsnit B6	66,7	9,3	24,1	54
	Afsnit C6	70,7	19,5	9,8	41
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	72,7	13,0	14,3	154

**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	82,6	17,4	23
	2-3 dage	73,7	26,3	38
	4-8 dage	92,9	7,1	28
	Mere end 8 dage	76,2	23,8	21
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81,3	18,8	112
Erfaring(5år)	1 gang	84,0	16,0	50
	2 gange	79,2	20,8	24
	3 gange	80,0	20,0	15
	Mere end 3 gange	78,9	21,1	19
Søgt information	Har søgt information	80,0	20,0	30
	Har ikke søgt information	79,7	20,3	74
Køn	Mand	78,0	22,0	59
	Kvinde	84,6	15,4	52
Bopæl	Indenamtspatienter	79,8	20,2	104
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	4
Alder	0-18 år	100,0	0,0	1
	19-39 år	50,0	50,0	2
	40-59 år	81,5	18,5	27
	60-69 år	84,4	15,6	32
	70-79 år	70,0	30,0	30
	80 år eller mere	94,7	5,3	19
Modersmål	Dansk	80,9	19,1	110
	Ikke dansk	100,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,4	19,6	102
	Pårørende	100,0	0,0	8
Afsnit	Afsnit A6	79,7	20,3	69
	Afsnit B6	79,4	20,6	34
	Afsnit C6	100,0	0,0	9
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	81,3	18,8	112

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	95,5	4,5	22
	2-3 dage	94,9	5,1	39
	4-8 dage	96,0	4,0	25
	Mere end 8 dage	95,2	4,8	21
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95,4	4,6	108
Erfaring(5år)	1 gang	96,0	4,0	50
	2 gange	95,8	4,2	24
	3 gange	92,3	7,7	13
	Mere end 3 gange	94,4	5,6	18
Søgt information	Har søgt information	93,5	6,5	31
	Har ikke søgt information	97,1	2,9	70
Køn	Mand	96,7	3,3	60
	Kvinde	93,6	6,4	47
Bopæl	Indenamtspatienter	95,1	4,9	102
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	4
Alder	0-18 år	100,0	0,0	1
	19-39 år	100,0	0,0	2
	40-59 år	100,0	0,0	24
	60-69 år	93,8	6,3	32
	70-79 år	96,8	3,2	31
	80 år eller mere	94,1	5,9	17
Modersmål	Dansk	96,3	3,7	107
	Ikke dansk	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	94,9	5,1	99
	Pårørende	100,0	0,0	7
Afsnit	Afsnit A6	95,5	4,5	66
	Afsnit B6	93,9	6,1	33
	Afsnit C6	100,0	0,0	9
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	95,4	4,6	108

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	7,0	93,0	43
	2-3 dage	17,6	82,4	68
	4-8 dage	25,8	74,2	62
	Mere end 8 dage	39,5	60,5	43
Hvordan	Akut	28,4	71,6	102
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	16,1	83,9	112
Erfaring(5år)	1 gang	20,6	79,4	107
	2 gange	21,7	78,3	46
	3 gange	26,1	73,9	23
	Mere end 3 gange	25,7	74,3	35
Søgt information	Har søgt information	28,1	71,9	64
	Har ikke søgt information	20,5	79,5	146
Køn	Mand	16,8	83,2	113
	Kvinde	27,4	72,6	106
Bopæl	Indenamtspatienter	21,2	78,8	208
	Udenamtspatienter	42,9	57,1	7
Alder	0-18 år	11,1	88,9	9
	19-39 år	42,9	57,1	21
	40-59 år	25,0	75,0	56
	60-69 år	25,5	74,5	51
	70-79 år	13,7	86,3	51
	80 år eller mere	12,9	87,1	31
Modersmål	Dansk	21,7	78,3	212
	Ikke dansk	50,0	50,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	20,6	79,4	194
	Pårørende	27,8	72,2	18
Afsnit	Afsnit A6	16,7	83,3	90
	Afsnit B6	27,4	72,6	73
	Afsnit C6	22,8	77,2	57
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	21,8	78,2	220

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	6,8	93,2	44
	2-3 dage	13,6	86,4	66
	4-8 dage	25,4	74,6	63
	Mere end 8 dage	29,5	70,5	44
Hvordan	Akut	21,4	78,6	103
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	17,5	82,5	114
Erfaring(5år)	1 gang	13,5	86,5	111
	2 gange	29,5	70,5	44
	3 gange	18,2	81,8	22
	Mere end 3 gange	22,9	77,1	35
Søgt information	Har søgt information	20,3	79,7	64
	Har ikke søgt information	18,8	81,2	149
Køn	Mand	16,1	83,9	118
	Kvinde	23,1	76,9	104
Bopæl	Indenamtspatienter	18,0	82,0	211
	Udenamtspatienter	42,9	57,1	7
Alder	0-18 år	11,1	88,9	9
	19-39 år	25,0	75,0	20
	40-59 år	17,9	82,1	56
	60-69 år	22,0	78,0	50
	70-79 år	19,6	80,4	56
	80 år eller mere	12,9	87,1	31
Modersmål	Dansk	19,1	80,9	215
	Ikke dansk	25,0	75,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	18,3	81,7	197
	Pårørende	27,8	72,2	18
Afsnit	Afsnit A6	17,2	82,8	93
	Afsnit B6	25,3	74,7	75
	Afsnit C6	14,5	85,5	55
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	19,3	80,7	223

<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	35,6	64,4	45
	2-3 dage	30,8	69,2	65
	4-8 dage	47,5	52,5	61
	Mere end 8 dage	61,4	38,6	44
Hvordan	Akut	30,4	69,6	102
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	54,5	45,5	110
Erfaring(5år)	1 gang	41,4	58,6	111
	2 gange	45,2	54,8	42
	3 gange	47,8	52,2	23
	Mere end 3 gange	47,1	52,9	34
Søgt information	Har søgt information	53,1	46,9	64
	Har ikke søgt information	36,3	63,7	146
Køn	Mand	47,7	52,3	111
	Kvinde	37,7	62,3	106
Bopæl	Indenamtspatienter	42,6	57,4	209
	Udenamtspatienter	33,3	66,7	6
Alder	0-18 år	11,1	88,9	9
	19-39 år	28,6	71,4	21
	40-59 år	50,0	50,0	54
	60-69 år	52,8	47,2	53
	70-79 år	44,4	55,6	54
	80 år eller mere	25,9	74,1	27
Modersmål	Dansk	42,7	57,3	213
	Ikke dansk	33,3	66,7	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	43,5	56,5	193
	Pårørende	33,3	66,7	15
Afsnit	Afsnit A6	45,3	54,7	86
	Afsnit B6	56,0	44,0	75
	Afsnit C6	21,1	78,9	57
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	42,7	57,3	218



<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	88,9	11,1	45
	2-3 dage	72,1	27,9	68
	4-8 dage	73,8	26,2	65
	Mere end 8 dage	72,9	27,1	48
Hvordan	Akut	72,2	27,8	108
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81,0	19,0	116
Erfaring(5år)	1 gang	77,9	22,1	113
	2 gange	76,6	23,4	47
	3 gange	79,2	20,8	24
	Mere end 3 gange	66,7	33,3	36
Søgt information	Har søgt information	64,2	35,8	67
	Har ikke søgt information	80,3	19,7	157
Køn	Mand	80,3	19,7	117
	Kvinde	71,3	28,7	115
Bopæl	Indenamtspatienter	75,7	24,3	222
	Udenamtspatienter	71,4	28,6	7
Alder	0-18 år	55,6	44,4	9
	19-39 år	60,9	39,1	23
	40-59 år	70,7	29,3	58
	60-69 år	75,5	24,5	53
	70-79 år	84,7	15,3	59
	80 år eller mere	90,0	10,0	30
Modersmål	Dansk	76,9	23,1	225
	Ikke dansk	50,0	50,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,2	22,8	206
	Pårørende	70,6	29,4	17
Afsnit	Afsnit A6	83,9	16,1	93
	Afsnit B6	66,7	33,3	81
	Afsnit C6	76,3	23,7	59
Afdeling i alt	Organkirurgisk Afdeling K	76,0	24,0	233



## **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 A6**





**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *De kom altid og tog imod én og snakkede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Måske gjorde de lidt for meget ud af mig, når det kun var så kort tid, men det er positivt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Venligt, imødekommende og kompetent personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Kom klokken 8.30 og fik en seng klokken 23.00.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Sygeplejersker og andet personale er flinke, men meget fortravlede pga. mangel på arbejdskraft.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg mødte meget stor venlighed og følte meget omsorg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det tog 1½ måned fra første kontakt, til operationen fandt sted, og det er for længe.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ingen seng klar. Ventetid 1-2 timer. Blev sendt hjem efter 3 ugers ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut





*Fik forskellige svar på nyresten - om der var mere tilbage. Dårlig kommunikation.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Lægen og jeg havde talt helt forbi hinanden, eller måske var jeg ikke klar over fremgangsmåden.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Mangelfuld oplysning om prøver.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Kateter før tid. Årsag: oplæring af praktikant. Resultat: Nyte kateter måtte anbringes senere.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)




*Ventetiden er ofte for lang fra indlæggelse til behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


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

 *Tre læger lyttede, men gjorde intet. Ingen forpligtede sig!*


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

 *Vi snakkede meget sammen om dét, jeg skulle igennem.*

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

 *Jeg manglede, at en læge informerede mig efter operationen og gav sig tid.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Udenlandsk læge. Kunne ikke gøre sig forståelig overfor den ældre patient.*


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

 *NN og NN var meget flinke.*


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

 *Når der var en læge til stede, blev der lyttet.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Talte ikke med nogen læge før operationen.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Meget utrygt, at ingen havde samme mening.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Kold og hård overlæge.*

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

 *Jeg talte ikke med nogen læger overhovedet!*

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

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



*De var meget søde og rare at snakke med, og de skal have en masse ros.*

Respondentens svar: Ja

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



*De havde stor forståelse.*

Respondentens svar: Ja

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



*Venlige og imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

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



*Medpatienten optog personalet meget. Jeg følte mig måske lidt glemt.*

Respondentens svar: Både og

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



*Det er utilfredsstillende, at der ikke kunne iværksættes en infektionsbehandling i weekenden.*

Respondentens svar: Både og

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



*Plejepersonalet var utrolig flinkt.*

Respondentens svar: Ja

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



*De gør vel det bedste, de kan, men de har ikke tid. De stakler.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut





*Om aftenen kl. 24.00 lå jeg og kunne ikke sove og havde det varmt. En medpatient snorkede helt forfærdeligt, hvorfor jeg spurgte en natsygeplejerske, om jeg kunne blive flyttet til en anden stue. Hun kørte mig ind på et slags kontor og smækkede døren op på vid gab midt i februar - hun forlod mig med et 'godnat'. Så kunne jeg have det så godt, når jeg nu var så vanskelig. Jeg vågnede klokken 5.00 og frøs meget, men fik hjælp fra en anden sygeplejerske, som lukkede vinduerne og hjalp mig med et bækken. Jeg var trods alt nyopereret og en ældre dame. Jeg skriver kunne denne klage, fordi der bliver spurgt. Ellers var sygeplejerskerne vældig søde - især NN. Jeg fik ingen information om, at jeg skulle efterbehandles i Århus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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



*Professionelt og effektivt.*

Respondentens svar: Ja

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



*Et smertehelvede i flere dage.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Hele dagen før operationen behøver ikke gå med tør snak.*

Respondentens svar: Både og

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



*Lidt langtrukken.*

Respondentens svar: Ja

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



*Utilfredsstillende langt undersøgelsesforløb.*

Respondentens svar: Nej

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



*To ud af fire gange fik jeg intet brev om indlæggelse - måtte selv ringe.*

Respondentens svar: Ja

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



*Jeg lå på gangen.*

Respondentens svar: Både og

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



*Tråden knækkede mange gange i forløbet - aflysning af behandling, hjemsendelse for at skulle møde dagen efter, og de havde glemt at sende et brev ud.*

Respondentens svar: Nej

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



*Meget dårlig planlægning. Ingen kommunikation med andre sygehuse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut







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



*Ingen udluftning i baderummet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Var kun to på stuen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst



*Det er bestemt ikke tilfredsstillende, at man skal helt udenfor, dersom man er ryger og stå i dieselos og blæst. Det må gøres bedre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Der var meget støj på patientstuen. En rumlende eller summende støj - måske fra et ventilationsanlæg eller lignende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*For mange patienter på stuen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Der burde være en radio ved sengen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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



*Det gik lidt hurtigt. Jeg kunne godt have brugt en dag mere.*

Respondentens svar: Nej

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



*Var på Patienthotellet en dags tid - en positiv oplevelse.*

Respondentens svar: Ja

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



*Der blev sagt, at nu måtte jeg godt tage hjem.*

Respondentens svar: Nej

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



*Blev sendt hjem 3-4 gange, og sygdommen blev forværret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg blev udskrevet til Patienthotellet, og så er man nødt til at klæde sig på, og det er fint, men det er ensomt.*

Respondentens svar: Både og

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



*Jeg blev ikke udskrevet. Jeg fik bare lov til at tage hjem.*

Respondentens svar: Både og

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

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



*Patienten er meget dement.*

Respondentens svar: Nej

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



*Om sårbehandlingen, udmærket.*

*Om sygdommen, mangelfuld.*

Respondentens svar: Både og

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



*Grundet travlhed og manglende personale.*

Respondentens svar: Både og

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



*Fik ingen medicin med hjem. Tog selv Ibuprofen og fik blødende mavesår og en sprængt tarm.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*Jeg fik ikke nogen råd, men jeg kunne klare mig selv, så det var for så vidt i orden, men ikke helt.*

Respondentens svar: Både og

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

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



*Jeg synes, at mine pårørende manglede støtte og information - både før og efter operationen.*

Respondentens svar: Nej

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



*Min kone har selv måttet ringe ind for at få noget at vide.*

Respondentens svar: Nej

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



*Pårørende blev ikke kontaktet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Dårlig kommunikation og for lang ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut









*Stor venlighed og hjælpsomhed på afdelingen.*

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



*Afdelingen ydede en god og kvalificeret behandling. Informationerne var relevante og fyldestgørende, og plejen var i top. Tak til afdelingen.*

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



*Fordi jeg var meget glad for behandlingen og for personalets imødekommenhed.*

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



*Fordi jeg blev godt behandlet.*

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



*Utrolig fin behandling af alle. Læger, sygeplejersker, sygehjælper - ALLE var mennesker med et utroligt overskud. Tak for det!*

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



*Fordi jeg følte, at der blev taget hånd om mig. Meget venlighed fra alle. Positivt hele vejen igennem.*

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



*For lidt information. Udskrevet for tidligt. Indlagt igen 3 timer senere. Udskrevet igen uden at underrette hustruen, som var på kursus. Det var et held, at hun tilfældigvis var hjemme. Afdelingen kunne lære meget af A7 - den er tiptop.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut



*Jeg fik en fin behandling.*

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



*Jeg føler, at jeg fik en god behandling.*

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




*For fantastisk modtagelse og behandling.*

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




*For en god behandling.*

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

 *Har været indlagt utallige gange i de sidste 30 år og været godt behandlet på Randers Centralsygehus med én enkelt undtagelse.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

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

 *Fordi man simpelthen bliver så godt behandlet. Alt er bare i top.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Når man spurgte om noget, fik man altid et svar.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut

 *Jeg fik en god behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *Stort set er jeg meget tilfreds, men de informationer jeg har fået, har jeg selv fundet på internettet. Man hører ikke om det hele til samtalerne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *P.g.a. et par misforståelser. Papirerne til den planlagte operation blev væk. Lå og ventede i 3 timer og blev så hjemsendt for at blive indkaldt igen en uge senere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


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

 *Mærkelig og synlig mangel på arbejdskraft.*

*Plejepersonalet gør, hvad de kan.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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


 *Seks stjerner til sygehuspersonalet.*

*Tre stjerner til lægerne.*

*Én stjerne til dem, der skriver indlæggelsen.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

 *God behandling. Dejlig mad.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Alt for lang ventetid pga. aflysning og hjemsendelse for igen at møde dagen efter. Tre gange har jeg selv måttet sende bud, grundet den glemte udsendelse af indkaldelse.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

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



*God behandling af personalet på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Vi fik en meget fin behandling. Fik overbragt resultatet af undersøgelsen af en dygtig sygeplejerske, hvilket vi godtog. Lægen kom ikke, inden vi tog hjem. Ok.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*For mange læger. Forskellige informationer fra læger. For mange på stuen. Ellers en god og kærlig pleje.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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



*Fordi samtlige jeg var i kontakt med, fortjener det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Der følte rent på afdelingen, og man blev behandlet med venlighed. Men jeg var der jo også kun i 2 dage.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Lang ventetid imellem indskrivning og indlæggelse på stuen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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



*Får altid en god behandling, både når jeg kommer akut og planlagt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Personalet var hele tiden opmærksomt på, om jeg havde det godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Følte, at operationslægen var meget kompetent, og så var det en kvinde, og det betyder meget ved en brystoperation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Fordi jeg følte, at jeg var i trygge hænder i de dage, jeg var indlagt. Havde jeg spørgsmål, blev de grundigt besvaret, og jeg skulle endelig bare sige til, hvis der opstod flere spørgsmål. Jeg skal opereres i juni, og man er vel altid nervøs, men det betyder meget at vide, at det er rare personalegrupper, man igen skal stifte bekendtskab med.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg blev behandlet godt, men det kunne måske blive bedre med maden - den smager af det samme, lige gyldigt hvad man får, og det kan I ikke være bekendt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*God pleje og omsorg for patienterne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg har været glad og taknemmelig for bedringen af min tilstand, som jeg ved hver indlæggelse på sygehuset synes at opnå, samt at ophold i mit hjem indimellem har været muligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Flere ressourcer. Bedre samarbejde med andre sygehuse. Mere tid til det menneskelige.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg følte mig godt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Jeg fik en god pleje. Personalet var venligt og sødt til at hjælpe, hvis man havde brug for det. Stor ros til personalet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*De var flinke, og jeg blev behandlet godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Fordi jeg følte, at det var mig, de ville gøre alt det de kunne for, så man hurtigt fik det godt. Men jeg kunne godt tænke mig, at det blev fortalt på en blidere måde, hvis man har en alvorlig sygdom i stedet for, at det bliver smidt lige i hovedet af én.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Der var hyggeligt. Specielt de øvrige patienter. Personalet var flinkt og rart, men håndhygiejnen kunne være bedre. Måske var det derfor, jeg fik stafilikokker under kemoen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Jeg er altid blevet behandlet meget dér. Et enestående personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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














**Kommentarer til**

**Afsnit B6**





**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Sad og ventede på gangen hele dagen, før der blev en plads. Personalet kunne godt have hilst på og præsenteret sig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der blev øjeblikkeligt taget hånd om mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Blev sendt rundt på flere afdelinger og derefter sendt tilbage igen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Ingen plads. Måtte sidde i venteværelset i 4 timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *P.g.a sammenfald i ryggen var det for højt at hænge mit tøj. De havde for travlt til mig, så det blev smidt i bunden.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Meget information blev givet på gangen. Vi havde behov for ro omkring os, da vi var i en meget følsom situation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg lå først på Medicinsk Afdeling - blev så opereret akut og kom dernæst på Organkirurgisk Afdeling. Afdelingen havde vidst i et par dage, at jeg skulle komme, men alligevel følte jeg ikke, at der var plads eller tid til mig. Da jeg klagede over smerter, følte jeg mig overset og overhørt indtil om eftermiddagen, hvor jeg kom ned på Intensiv Afdelingen og fik ændret den smertestillende dosis.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Ankom som planlagt til afdelingen klokken 13.00. Fik at vide, at man ikke ventede flere patienter idag af en meget uvenlig sekretær. Kunne gå ind og vente på ubestemt tid. Det var så nedslående. Jeg havde cancer og var bange. Når jeg henvendte mig ved skranken, fik jeg et vrissent svar!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg fik en meget flot og informativ modtagelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst





*Alle var søde og flinke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)





*Søde og venlige sygeplejersker. Men lægen, NN, er absolut ikke troværdig eller medmenneskelig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Et relativt simpelt indgreb blev til 4 operationer og 55 dages indlæggelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Et meget professionelt team.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut




*Er meget tilfreds med Operationsafdelingen og Opvågning. Afdeling B6 er utilfredsstillende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

 *Har oplevet at få den rigtige information om operationens forløb. Fem dage før var det muligt at snakke med operationslægen. Forskellige læger gav forskellige informationer ved komplikationer. Der går alt for længe, inden bagvagten træffer beslutning om behandling.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Det var mest lægerne, der talte. De forklaringer jeg fik, krævede ikke mange kommentarer fra mig.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *De tror aldrig på, at jeg fejler noget.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Mødte ingen stuegang eller læger.*


Respondentens svar: Både og

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

 *Efter min operation udtrykte jeg ønske om en tættere kontrol samt CT-scanning, da jeg har viden om, at der ofte sker tilbagefald i den form for kræft, jeg har. Jeg havde indhentet viden om, at man andre steder med succes brugte CT-scanninger til at opdage tilbagefald, og hér følte vi ikke, at lægerne ønskede at lytte.*


Respondentens svar: Både og

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

 *En enkelt gjorde. En anden svarede mig på en så upersonlig måde, at jeg sagde til ham, at han talte til mig som en stomi og ikke som et menneske.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Følte mig virkelig godt behandlet.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Meget imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Det var de jo nødt til for at vide, hvilken dosis smertestillende, jeg skulle have.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut







-  *Jeg havde mange forskellige sygeplejersker. Hverken jeg eller min familie havde oplevelsen af at have nogen at snakke med om dét pludseligt at have en livstruende sygdom. Jeg skulle også have anlagt en Kolostomi og kunne have haft behov for at tale med nogen om, hvordan det er at leve med den - ikke kun den praktiske pleje.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Af en enkelt sygeplejerske, som var der i dagtimerne og en anden, der var der nogle enkelte aftener. Men ellers ikke...slet ikke.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fra enkelte sygeplejersker fra Afdeling B6.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Var noget nede, da jeg følte mig som en dårlig mor overfor min lille datter. Kunne slet ikke tage mig af hende pga. smerter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Personalet har alt for travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fik både støtte og trøst af sygeplejerskerne efter et ubehageligt møde med læge NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Hvis jeg var i tvivl, kunne jeg få svar.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Problemer med hjemtransport. Forkerte informationer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De havde alt for travlt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Sygeplejerskerne var utroligt gode til at tale med mig omkring min situation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut





*Jeg havde ekstra timer på Intensiv, da de havde svært ved at smertedække mig på det rigtige niveau, hvilket belastede mit hjerte. Fik lavet hjertediagram og blev overvåget pga. dette. Da jeg kom tilbage til afdelingen, løb min smertepumpe tør. Da min familie opdagede det, fik de fat i en sygeplejerske, som sagde, at de havde travlt, og at de blev nødt til at prioritere deres opgaver. Herefter måtte jeg vente i næsten en time uden smertestillende, til aftenvagten mødte ind. Vi har selvfølgelig forståelse for noget akut, men ud fra et behandlingsperspektiv mener vi, at det må være vigtigt at holde patienten smertefri, da det var afdelingens og mit eget mål at komme i gang og være mobil for at forebygge komplikationer. Jeg fik på intet tidspunkt tilbud om hjælp til bad og personlig hygiejne. De første dage havde jeg brug for det, men blev afvist. Jeg mener selv, at den personlige hygiejne er vigtig - specielt efter en operation for at forebygge infektioner og ens velbehag.*

*Jeg følte ofte, at jeg selv måtte informere personalet om min sygdom og operation. F.eks. ville én tage min temperatur i enden, og jeg måtte fortælle, at jeg netop var blevet syet sammen dér. Jeg følte, at det var krænkende.*

*Mit dræn faldt ud med det samme, jeg ankom til afdelingen, fordi jeg nærmest var blevet hevet ud af sengen, og personalet glemte, at jeg havde et dræn. Selvfølgelig kan sådan noget ske, men jeg forsøgte at fortælle, at de lige måtte vente på mig, og at jeg jo havde så meget udstyr på, som jeg ikke havde prøvet før. Personalet gav indtryk af at være bebyrdet med arbejde og af at være pressede. Dette er sikkert pga. manglende ressourcer, men når man er i krise og har en livstruende sygdom, har man ikke overskud til at have forståelse for deres fejl, manglende interesse for ens situation, osv.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Kun af den ene af sygeplejerskerne, som kun var der nogle af dagene. Hun var meget omsorgsfuld og hjalp med stomiplejen. Jeg oplevede, at det var meget svært at få skiftet bækken, og nogle gange måtte jeg bruge det samme op til fire gange, selvom jeg havde bedt om nye. Det var også ofte et problem, at få nye ind, når de brugte var taget ud. Det kan lyde som et lille problem, men når alt der kommer ud, SKAL måles og registreres, kan det føles som et stort problem at skulle tigge om at få midlerne til det.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Modtog meget lidt sygepleje. Passede mig selv, som man jo også skulle efter den operation.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Mht. hygiejne var alle ikke lige grundige. Jeg skulle stort set have hjælp til alt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Jeg kunne heldigvis klare mig selv, men personalet har for travlt.*










Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



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

-  *Operationen blev aflyst 1½ time forinden. Fik at vide, at det var godt med et rygestop. Dette kunne lægen have fortalt længe før.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ikke gearet til at tackle komplikationer. Fastede i 18 timer, imens jeg ventede på at komme i narkose med komplikation. Hvis det var tilrettelagt med operationsafdelingen og narkoselægen, kunne jeg have fået mad og drikke 4-6 timer før.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lå som nyopereret i 2 dage uden at blive tilset af en læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg synes, at der gik meget lang tid, inde jeg blev indkaldt til opfølgende samtale. 3-4 uger er lang tid, når man venter på resultatet af undersøgelsen af en fjernet tarm. Tanker om cancer og andet får god tid til at flyve rundt i ens hoved.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *For lang faste, da jeg alligevel ikke skulle opereres.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Blev fejlinformeret. Fik at vide, at jeg skulle MR-scannes en søndag, men det blev først mandag.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Der kommer alt for mange om næsten ingenting.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Forundersøgelse og informationer om hændelsesforløb var trygt og godt, men min udskrivelse samme dag var under al kritik, og læge NN er fuld af løgn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De kunne ligesom ikke få bugt med sygdommen, så det var lidt a la: 'Det virkede ikke, så lad os prøve noget andet'.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Det var, da de havde tid, og det var okay, da jeg lå med åbne operationssår.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut













*Er stadig i kontakt med A6 til senere kontrol.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Det var ikke altid muligt at tale med en læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *For lidt information om følger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg følte mig meget tryk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Ingen samtale i 2 dage om, hvad der var sket. Først efter en klagesamtale.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Har selv søgt informationer via internettet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Stuegangene var korte. Fik ikke meget information.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *På Medicinsk Afdeling følte jeg mig affærdiget, når jeg spurgte om konsekvenserne af operationen. Jeg fik at vide, at det ville jeg få at vide på Kirurgisk Afdeling. Da jeg var opereret og kom på Kirurgisk Afdeling, blev det betragtet som om, at det burde jeg da vide alt om og som om, jeg var ekstremt pivet. Der kom ikke nogen og snakkede med mig om forløbet eller om konsekvenserne af operationen. Jeg følte mig ikke taget af.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Måtte spørge om nogle ting, men nogle svar var 'lægesnak'.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg synes, at lægerne skulle fortælle lidt mere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg har selv lidt viden i forvejen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Fin info fra overlægen. Afdeling B6 giver ingen info om f.eks. kost og stomihjælp.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)





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

-  *Det eneste jeg ikke syntes om, var sengene, og at der kun var ét TV . Afdeling C8 har fire pr. stue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Når man er nyopereret, burde man på en firesengsstue have fred udenfor besøgstid. Andre patienter og deres pårørende burde vente udenfor ved f.eks. skift af forbindinger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ingen problemer - vi var kun to på stuen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *For få bade og toiletter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Gammelt skidt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Hovedpuderne er under al kritik.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Sengen kunne være bedre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Trænger til en gennemgående reovering.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det ville have været en fordel at have boet på en tomandsstue.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Men lidt varme kunne være rart med god ventilation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



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

-  *Operationen blev udsat.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg ville godt have haft et døgn mere, men personalet sagde, at man skulle bruge sengen akut.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg skulle ud fredag, men havde det ikke godt, så sygeplejersken fik lægen til at lade mig blive til mandag.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Sendt hjem torsdag. Egen læge indlagde mig igen fredag.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Men mine sting blev taget for tidligt. Jeg måtte have en hjemmesygeplejerske, til mine sår voksede sammen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg følte mig presset til at tage hjem uden at have lært selv at skifte stomiposen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Og lidt til, da feberen skulle falde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Blev sendt hjem uden den forventede operation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fik konstateret lungebetændelse dagen efter udskrivelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg ville godt være blevet noget længere i Randers, inden jeg kom hjem til Grenaa.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



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

-  *Men mangelfulde oplysninger efter udskrivelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *For lidt information om det efterfølgende forløb.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Overlægen informerede om medicin og om, hvad jeg skulle tage hensyn til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik at vide, at min kontaktsygeplejerske ville kontakte mig 14 dage efter udskrivelsen, men jeg blev aldrig kontaktet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg ville gerne have haft råd om kost i forhold til dét at have fået en stomi.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Hvordan jeg skulle forholde mig, hvis galdestensanfaldene fortsatte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik nogle smertestillende piller med hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Synes, at lægen var meget overfladisk. Jeg fik ingen gode råd.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Kunne intet få at vide om ny operationstid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg skulle selv trække ud af morfinen, og jeg fik forbindelser med hjem til sårpleje.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



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

-  *For lang tid inden udskrivningsbrevet kom - 3½ uge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lægen havde ikke modtaget information fra sygehuset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Får ikke noget at vide af min egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De har ingen informationer fået.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Patientjournalen kom alt for sent, og den sidste er aldrig kommet efter et kontrolbesøg 4 uger senere. Et brev, der blev mig lovet, er heller aldrig kommet. De har alt for travlt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Egen læge har ingen besked fået fra sygehuset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Min læge havde ikke fået besked fra sygehuset - svar har taget tid. Hjemmeplejen kom først på tredjedagen, da den havde fået forkert besked. Hjemmeplejen måtte kontakte sygehuset for at få besked om, hvornår der skulle tages tråde ud, og om det var dem, der skulle gøre det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Har selv måttet orientere min læge om alt. Mange ting står ikke nævnt i min journal fra hospitalet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Min egen læge var ikke helt informeret om, hvad der var sket med mig. Tror, at det skyldes Århus.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut





*Vores egen læge fik ikke besked, men spurgte patientens hustru, hvad denne vidste.*

Respondentens svar: Nej

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












*Mere end en måned efter har den praktiserende læge ikke modtaget info fra afdelingen.*

Respondentens svar: Nej

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

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

-  *Behandlingen må blive en trossag, men betjeningen er helt i top.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg mødte mennesker, der havde tid til at forklare tingene på en beroligende måde. Havde personligt besøg efter opvågning af de implicerede.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Var meget glad for opholdet, når man ser bort fra sygdommen, men der er nu altid noget, der kan forbedres. Ny barbermaskine behøves.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Bedre oplysning om rygestop inden operation. Bedre informationer om rygestoppets betydning for sårheling efter operationen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Har været indlagt på fire forskellige sygehuse, men har aldrig oplevet et så fortravlet, forvirret og stresset sygehuspersonale. Der burde være mere personale eller flere funktioner, der blev flyttet fra sygeplejerskerne til social- og sundhedsassistenterne. Mere fred og ro giver mulighed for at komme sig hurtigere.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg følte mig i trygge hænder, og jeg syntes, at alle var venlige og hensynsfulde. Samtidig spiste man godt og sundt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Man var for meget overladt til sig selv. Dårlig information om, hvilke regler der gælder for medindlagte forældre, mad og genoptræning.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *God pleje.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg føler ikke respons fra læge eller sygeplejersken. Da de står i døren, får vi at vide, at jeg ikke er deres patient.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg blev behandlet godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Fordi personalet altid havde tid og altid var i godt humør uanset travlhed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Den varme mad var for kold.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut



*Det virker rodet og uorganiseret. Der er ikke tid nok til patienterne. Jeg har i en anden anledning været på et udenamtsligt sygehus, og der var en rolig og afslappet atmosfære. Jeg kunne anbefale en studietur dertil.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut



*De mennesker, jeg mødte, var meget søde, men materiellet er slidt - f.eks. sengene - men det er jo politikernes skyld.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*Forkert medicin. Blev meget syg.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

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



*Ønskes: bedre information om operationen, sygdommen og forløbet efter operationen. Mere information til pårørende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut



*Fordi der skulle gå flere dage, inden man ville gøre, som patienten sagde og finde ud af, at der var hul på tarmen.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)


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



*God og effektiv behandling. Søde mennesker.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

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

 *Jeg kan fortælle, at både jeg og min familie tænker tilbage på min indlæggelse med mange negative tanker. Vi er selv opmærksomme på, at vi var i en krisesituation, hvor vi var meget sårbare, men vi mener, at et professionelt personale skulle være klædt på til dette. Vi ser os selv som en meget ressourcestærk familie, som er meget god til at støtte hinanden, opsøge viden på området og søge hjælp andre steder. Jeg er især meget bekymret for dem, som ikke har familie og venner til at støtte sig.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

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

 *Gode læger og godt plejepersonale.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Desværre vil jeg aldrig glemme den modtagelse, jeg blev udsat for. Sagde til sygeplejersken, at jeg følte mig meget uvelkommen. Kunne have ønsket venlighed og omsorg. Lidt information - bare 2 minutter - kunne der vel være tid til!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *Jeg fik bøjet et ribben og trykket brystkassen under operationen. Det var sådan set dét, der gjorde mest ondt bagefter.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

 *Skuffet og meget berørt af den lange ventetid på formidling af besked fra sygehuset. Det var en ond ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *Omsorgsfuldt plejepersonale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Grundet for lidt opmærksomhed fra lægernes side under stuegang.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *God behandling på alle områder.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)











Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Personalet på afdelingen var flinkt. Er utilfreds med, at man som patient ikke så en læge i to døgn, som kunne fortælle noget om de prøver, der var taget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



-  *Det tager alt for lang tid, inden der kommer en læge, så der kan komme gang i det. Det må kunne lade sig gøre, at lægen kommer hurtigere.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut
-  *Dejligt og hjælpsomt personale. De burde have fem stjerner. For få badeværelser og toiletter, når vi ligger seks på en firemandsstue.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut
-  *Jeg er i den situation, at jeg selv ved, hvad jeg fejler. Så går det jo nemmere at tale med lægerne. Man ved jo, hvad det hele er uden så mange undersøgelser. Men jeg har fået en fin behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg synes, at man får al den hjælp, man beder om, når man er indlagt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Uoplyst
-  *Lægerne har ikke tid. Plejepersonalet gør, hvad det kan.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut
-  *Aftenpersonalet havde ikke tid nok til patienterne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut
-  *Fik ikke meget hjælp fra personalet. Skulle klare mig selv. Var meget svimmel og kunne derfor ikke selv hente drikkevarer. Kom hjem og havde meget væskemangel. Fik også tit for lidt at spise - både under denne indlæggelse og de foregående. Har tabt 11 kg.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Uoplyst
-  *En god undersøgelse på Grenå Sygehus og en hurtig indkaldelse til Randers.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fordi alle var flinke at tale med vedrørende personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut
-  *Følte mig ikke som en patient, men blev godt behandlet af alle på afdelingen - især set i lyset af min lange indlæggelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut







**Kommentarer til**

**Afsnit C6**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*Hurtig modtagelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Fandt hurtigt en seng.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Vidste intet om rygeforbud, men blev hjulpet godt på vej med alternative tilbud.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Forvagten bad om, at jeg var på afdelingen inden klokken 15.00, så jeg kunne tilses af NN. Jeg var der klokken 14.00, men blev først tilset af forvagten klokken 16.00, og da var NN gået.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Lang ventetid på modtagelse, stue, seng og undersøgelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Køb nogle bedre barbermaskiner. De er elendige.*

Respondentens svar: Både og

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













*Fik hurtigt en seng og noget for smerterne. Nødvendigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Der var meget lang ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Kikkertundersøgelsen uden forudgående beroligende og smertestillende medicin var meget ubehagelig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Man fandt ikke ud af mine smerter i maven.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik ikke de rigtige oplysninger fra lægen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Synes, at jeg ventede for længe, inden operation blev aktuel.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *To læger var uenige om en diagnose.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget fin behandling - især fra personalet. Sygeplejersken spurgte ind til sygdommen og var meget sød at snakke med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Indlagt akut pga. voldsom betændelse i brystet. ALT for lang ventetid på dræning, og jeg fik først antibiotika 8 timer og 15 minutter efter indlæggelsen. Blev bare mere og mere syg, og feberen steg og steg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Lang ventetid på svar på blodprøvesvar.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Kom til operationen før aftalt tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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



*De havde for travlt og var væk lige så hurtigt, som de kom.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*En udenlandsk læge så på mig i ca. 2 sekunder og vurderede, at jeg ikke havde en hjernerytelse. Virkede meget overfladisk.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Lyttede interesseret og fulgte op på det, vi sagde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Røntgenlægerne lyttede, hørte og forklarede grundigt. Afdelingslægerne var for det meste fraværende og skrev journaler fyldt med fejl.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Lægerne har for lidt tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*De snakkede ikke med mig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Snakkede ikke med nogen andre, da jeg blev modtaget.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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



*Jeg kastede meget op, og det var lidt hårdt hele tiden at skulle spise. Det jeg fik imod kvalme, giver en voldsom hovedpine.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Personalet var virkelig opmærksomt og hjælpsomt - kom mange gange for at se, hvordan han havde det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Af plejepersonalet og røntgenlægerne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Blev vækket klokken 6.00 om morgenen, for at nattevagten skulle se, hvordan jeg havde det.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Passet på Børneafdelingen. Absolut mangelfuld omsorg eller pleje herfra.*

Respondentens svar: Både og

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









*De havde meget travlt.*



Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Ventede længe - 5 timer - på en læge, der opererede. Ønskede at komme hjem. Efter 5 timer uden en læge spurgte jeg en sygeplejerske, om jeg måtte tage hjem, og det sagde hun ja til.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var ikke behov for pleje.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Plejepersonalet yder en fantastisk indsats under dårlige forhold. For lidt personale og alt for dårlig kommunikation fra de fleste læger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Det er bedst, hvis patienten kan så meget som muligt selv. Ud fra den overbevisning tror jeg også, at plejerne arbejder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Måtte selv skifte sengetøj efter afføring i seng.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Skulle ikke have så meget hjælp - hygiejnemæssigt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Der var meget ventetid imellem undersøgelserne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Efter at have været til undersøgelse af tyktarmen, fik jeg at vide, at jeg skulle videre til Medicinsk Afdeling, og at jeg ville få brev om det. Blev aldrig kontaktet, da lægen havde skrevet i min journal, at jeg var afsluttet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var 6 timers ventetid på at snakke med en læge, da jeg havde brug for det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var ikke enighed fra lægernes side om, hvornår operationen skulle finde sted.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Alting gik meget hurtigt, da min indlæggelse og undersøgelse begge var kortvarige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Intet var aftalt fast, så det var bare at vente og vente.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg lå fastende i henholdsvis 10 og 9 timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Som de nu kan, når man bliver indlagt med meget kort varsel ved middagstid - opereret om aftenen og udskevet 2 dage senere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Det var meget frustrerende og forvirrende.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Lang ventetid til kikkertundersøgelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut





*Dog med ventetid grundet mange akutte operationer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut












*Kom til før tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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

-  *Vi snakkede meget om, hvad det kunne være.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Mangler noget opfølgning omkring, hvorfor smerterne opstod, og hvordan jeg skal forebygge, at det kommer igen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Flere læger sagde, at de og de undersøgelser skulle foretages efter udskrivelse, men de skrev det ikke i journalen, og intet blev bestilt. Så skulle de hellere tie stille!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Lægerne har for lidt tid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Kunne have været rart at blive informeret løbende om ventetid. Fidusen med de to glas saft 2 timer inden narkose holder ikke ved 10 timers ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget utilfreds med dette.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Lidt en sludder for en sladder.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Havde ingen bivirkninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik forklaret eventuelle komplikationer ved operationen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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



*Tror ikke, de var godt nok underrettet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Kun småting trækker lidt ned.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Eneste uenighed var mellem de to læger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Lægerne var uenige.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Alle sagde det samme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Talte ikke med særligt mange på afdelingen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Der var fast personale tilknyttet stuen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut












*Det var meget de samme, der var der.*







Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut





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

-  *Manglede en fjernbetjening.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *For meget støj og for mange patientbesøg.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget gammel seng, som jeg ikke selv kunne regulere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Vi fik en enestue, da jeg (mor) også skulle være der.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Fint at kunne få udleveret ørepropper, når andre patienter snorker. Ønske om, at der findes en mindre størrelse til folk med smalle øregange.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fjernsyn i begge retninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Elendige senge. Hårde madrasser. Dyner og hovedpuder er stoppet med hele høns!  
Sengeopholdene nydes bestemt ikke.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Lå på gangen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Umuligt at komme i bad, fordi der var for meget der skulle flyttes, så det ikke blev vådt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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

-  *De fortalte mig, at jeg ikke fejlede noget og skulle gå hjem, hvilket senere har vist sig ikke at være sandt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg følte, at de ville sende mig hjem, før jeg overhovedet kunne holde mad i mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Fem læger på afdelingen sagde, at jeg skulle blive, til det var helt under kontrol. Der var bestilt ny undersøgelse og eventuelt en ny dræning. Pludselig kommer NN stormende ind. Det tog hende 4 dage at vise sig, selvom hun selv havde bedt om at se mit bryst, når det var betændt. Hun dikterede til min journal, at jeg skulle udskrives lige efter undersøgelsen, men hun sagde det hverken til mig eller sygeplejersken. Der blev ikke målt et infektionstal eller taget temperatur. Ret pludseligt blev jeg så udskrevet. Følte faktisk, at jeg blev smidt ud, og jeg var stadig hundesyg! Aftenen før blev jeg meget syg af en ekstra antibiotika. NN sagde, at jeg ville få en seddel med navnet på medicinen, og at min læge ville blive underrettet, så jeg ikke fik den medicin igen - ingen af delene skete.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Blev udskrevet med stærke smerter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Sendt tilbage til Silkeborg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *En læge ville gerne udskrive mig, før jeg var klar, men efter aftale med sygeplejerskerne blev jeg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Jeg ville gerne have haft mere at vide om, hvad jeg fejlede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik ingen oplysninger om, hvad der videre skulle foretages.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lægerne kunne ikke give mig ordentlig besked.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Manglede plastre og andet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Kunne stadig godt bruge noget forebyggende omkring min situation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget utilfreds. F.eks. fik vi ikke en tang med, til når klipsene skulle fjernes.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Hjemmesygeplejersken skiftede forbindinger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik ingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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




*Når man som pårørende ringer, så føler man, at man forstyrrer.*

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.)**

 *Ingen opfølgning fra egen læge på trods af, at jeg skulle undersøges videre. Jeg har selv rykket for undersøgelse.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Epikrisen fra NN var mangelfuld og fuld af fejl.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Det varer for længe inden egen læge får journalen tilsendt. Vi måtte rykke tre gange, før den kom.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Min egen læge havde fået at vide, at jeg ville komme til med det samme, hvilket ikke var tilfældet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *Egen læge havde ikke fået besked på resultatet af kikkertundersøgelsen ved første indlæggelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *Der har ikke været nogen form for opfølgning.*

Respondentens svar: Både og

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










 *Randers informerede ikke Silkeborg om, at jeg kom tilbage igen.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut




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

-  *Travlheden mærkes meget, men alle var hjælpsomme og søde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Venlig behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *At jeg har været meget tilfreds med behandlingen på Afdeling K afsnit C6 skyldes, at en dygtig læge befriede mig for de mavesmerter, jeg havde døjet med i 6 uger. Derfor er jeg afdelingen og lægen meget taknemmelig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Da jeg ikke føler mig ordentligt behandlet eller respekteret. Manglende information og vejledning fra lægerne.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Fordi man fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Hjælpsomt personale. Grundige undersøgelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg fik den information, jeg forventede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg kom hjem dagen efter min operation. En dag mere og en afsluttende samtale ville have været rart for mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Unighed om diagnose. Blev næsten tvunget til at spise, selvom det kom op igen. Gammel, dårlig seng.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Vi havde en god oplevelse bortset fra, at vi skulle vente ca. 4 timer, inden der kom en læge og tilså min søn, og det er for længe!*


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

 *Som allerede skrevet, så er kommunikationen for dårlig.*


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

 *Jeg får en kompetent og venlig behandling under hele opløbet.*


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

 *Personalet blev der længere end normal arbejdstid, fordi der var komplikationer. Jeg har al mulig ros til personalet.*


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

 *Trods travlhed var personalet altid venligt og imødekommende. Tog sig god tid til at besvare spørgsmål. Personalet virkede yderst kompetent og engageret i dets arbejde.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *Fordi pleje om omsorg fungerer, og fordi jeg nok selv skal blive bedre til at spørge ind. Lægerne giver mig måske indtryk af at have travlt, og derfor vil man ikke være til besvær med en masse spørgsmål.*


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

 *Fordi jeg synes, jeg var i gode hænder under hele forløbet. Jeg var tryk, og personalet var meget venligt.*

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

 *Fordi jeg havde en byld, som jeg skulle opereres for, men de sagde, at det var en bums.*

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

 *Blev flyttet på en anden stue tidligt om morgenen - ret generende. Ellers sødt og omsorgsfuldt personale.*

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



*Lægerne bør opføre sig mindre arrogant, og de bør være til stede - konferere med hinanden og læse i journalerne. Der mangler kommunikation mellem Røntgenafdelingen og Afdeling C6. Røntgenlægen bad mig sige til afdelingen, at jeg skulle have antibiotika omgående, for efter dræningen sprøjtede der betændelse ud.*

*Jeg sagde det selvfølgelig til sygeplejersken, da jeg kom tilbage til afdelingen, men jeg har jo ikke bemyndigelse til at ordinere medicin, og der gik 2½ time før lægen ordinerede antibiotika. Det var jo bedre, hvis røntgenlægen selv havde sagt det til afdelingen, så jeg kunne komme i behandling hurtigt.*

*Nogle dage efter jeg kom hjem, ringede jeg til Cheflægen, NN. Jeg fortalte ham om mine dårlige oplevelser. Han lovede, at overlæge NN ville ringe tilbage. En måned senere ringede jeg igen til Cheflægen, og han sagde, at jeg ikke var glemt, og at han skulle til møde med NN samme uge, og at han så ville tage min sag op. Derefter ville NN helt sikkert ringe. Det er nu en måned siden, og jeg har stadig intet hørt. Alt i alt føler jeg mig dårligt og respektløst behandlet!*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg synes, der blev gjort alt for at finde ud af, hvad jeg fejlede. Også selvom det senere viste sig at være psykisk betinget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Jeg synes, at man får for lidt besked, når man skal hjem. Lægerne har ikke tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Pga. den meget lange ventetid og den manglende information herom.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Sygeplejeindsatsen var meget god, men ventetid til operationen, medicinrådgivning, lægebehandling - mindre godt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Rengøringen er udmærket, men jeg har ikke én eneste gang set nogen tørre håndtagene på dørene af - endsige sengestellet ved fodenderne, hvor besøgende tit står og hænger. De hænder, der tager ved dér og på håndtagene, er ikke bakteriefri??!!*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst



*Alt i alt var det en meget positiv oplevelse at være indlagt på afdelingen. Dog synes jeg, det var meget trangt på stuen med fire senge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Blev indlagt 21.45 og kørt til operation 22.30.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Venligt og smilende personale. Alting fungerede, som det skulle. Jeg følte mig i trygge hænder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Travlt personale tog sig den tid, som skulle bruges. Rengøringen er nok ikke den bedste.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Niår dreng indlagt med sin far fra klokken ca. 23.00 til klokken 7.30. Det var meget fint, at lægerne kom så tidligt, og sparede os for en lang ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                        Hvordan: Akut



*Alle har været venlige og imødekommende under indlæggelsen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Efter min mening kan Patienklagenævnet godt nedlægges, hvis alle får samme behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Lå på gangen, men kunne alligevel ikke få fat på nogen. Hvis man endelig fik fat på én, vidste vedkommende ikke lige noget, så hun ville finde en anden. Der kom ingen, før jeg skulle for.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*God afdeling. Det er rart, når det er det samme personale, man har kontakt med, i stedet for at ingen ved noget, når man spørger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Jeg synes ikke, at informationerne efter behandlingen var klare nok. Jeg gik på afdelingen i 5 timer uden at vide, at jeg kunne gå hjem.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Fordi man bliver sendt hjem efter tre dage, uden at de har fundet ud af, hvad man fejler. Efter at have ligget hjemme i sengen 8 dage, blev jeg indlagt igen, og hér fandt man en diagnose.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Meget skuffet over lægens behandling ved udskrivelsen. Han var direkte ubehøvet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

