

Indlæggelse på
Medicinsk Afdeling M1
Randers Centralsygehus
4. Runde

Indlæggelse på
Medicinsk Afdeling M1
Randers Centralsygehus
4. Runde

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

e-mail: 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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006
Bestillingsnr. 724

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må udtrække 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 fagopdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordinering, 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 opfølgning. 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 undersøgelsesresultaterne 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 oplysninger 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 patienterne. 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:

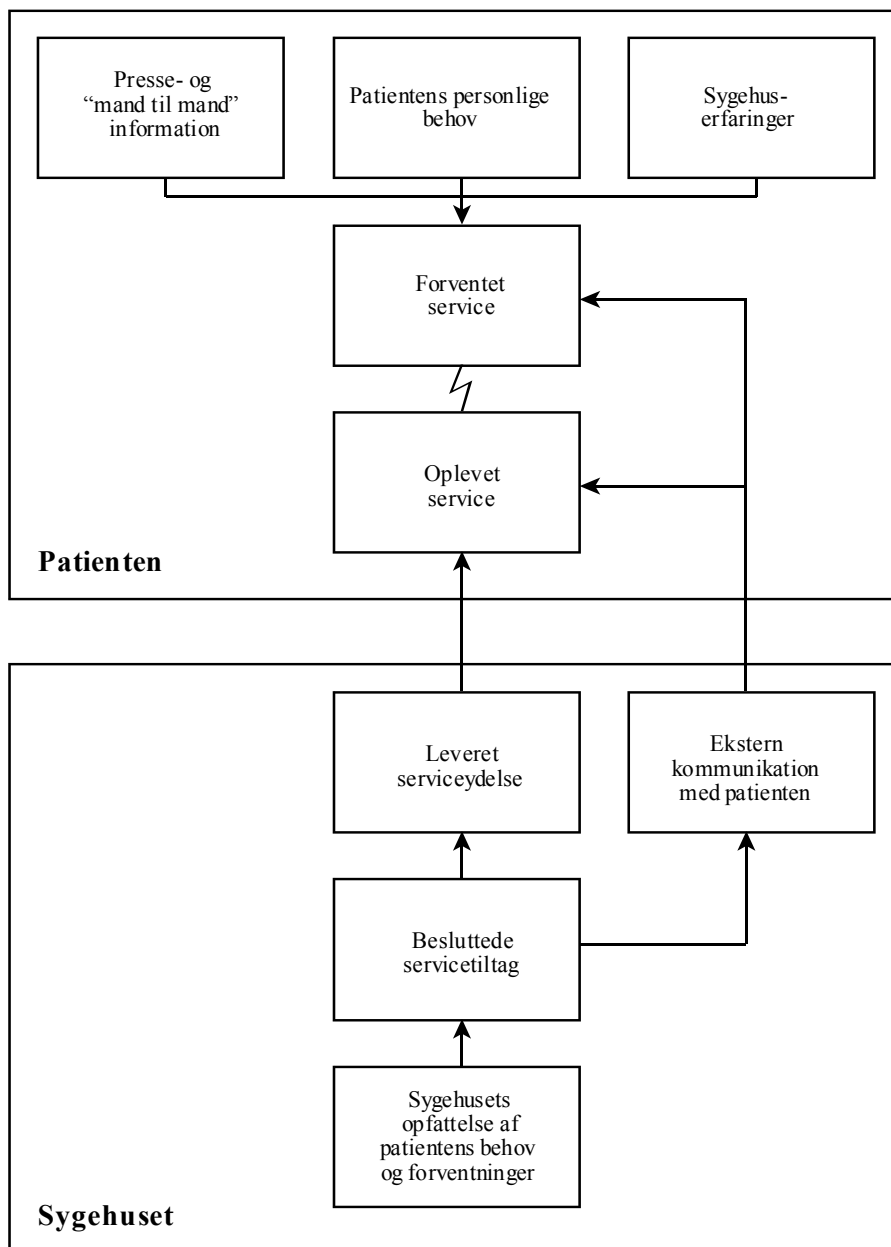
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Metode	<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">1 skema til den indlagte patient (grønt skema)1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema) <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>
Undersøgelsens spørgsmål	<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>
Der spørges til traditionelle problemområder	<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>
Både kvantitativ og kvalitativ	<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>

Kommentarer i rapportens bilag	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”.
Validering af skemaerne	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.
Hård test af hverdagen	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.
Lokal organisering	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen**Medicinsk Afdeling M1, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Intern medicin
Antal indlagte	7.000
Heraf akut indlagte	6.400
Heraf planlagte	600
Gennemsnitligt antal sengedage	4,6
Belægningsprocent	85,4
Antal senge	103,9
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	5,7
Ambulante besøg	16.725
Antal ambulatorier	5
Deldøgnsbehandlinger	12.000
Antal dagafsnit	4
Lægestillinger	34
Plejepersonalestillinger	175
Lægeseekretærstillinger	14
Samlet budgetramme	-
Statistik år	2005

*Tallene er gennemsnitstal, idet afdelingen ændrede struktur i august 2005 og blev reduceret med 18 senge. Antallet af ansatte er også ændret.
- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale Medicinsk Afdeling M1 betjener Århus Amts nordregion inden for specialet intern medicin svarende til et optageområde på ca. 200.000 indbyggere.

Afdelingen har ca. 7.000 udskrivelser, hvoraf 90 % er akut indlagte, samt sammenlagt ca. 29.000 besøg i ambulatorier og daghospitaller.

Den medicinske blok på Randers Centralsygehus blev delt i november 2003 i forbindelse med fusionen mellem Grenå Sygehus og Randers Centralsygehus. Afdeling M1 gennemgik i 2005 en organisatorisk ændring, hvilket medførte en reduktion i sengeantallet. I gennemsnit havde M1 således 112,9 senge fordelt på 5,7 sengeafsnit. 22 af døgnsebene udgør akut medicinsk modtageafsnit. Der er til afdelingen knyttet ambulatorier og daghospitaller. Afdelingen omfatter tillige et dialyseafsnit med kapacitet til 64 patienter, der fungerer som satellitafsnit, lægeligt ledet af den Nefrologiske Afdeling, Skejby Sygehus.

Afdelingens organisation

Afdelingen er fra august 2005 som anført opdelt i 4 sengeafsnit samt akut modtageafsnit og ambulansfunktion. Sengeafsnittene er alle under afdelingsledelsens ansvarsområde i forbindelse med den overordnede patientvisitation, arbejdstilrettelæggelse, økonomi, generelle normer og standarder på det faglige og uddannelsesmæssige område.

Samtidig er sengeafsnittene funktionsopdelt svarende til de medicinske grenspecialer:

- Endokrinologisk afsnit med selvstændig endokrinologisk klinik med ambulatorium og daghospital.
- Medicinsk gastroenterologiske afsnit med adgang til sygehusets fælles endoskopifunktion, samt daghospital i afsnittet. Den ambulante funktion sker i Medicinsk Ambulatorium.
- Rheumatologisk afsnit med daghospitalsfunktion fælles med hæmatologisk afsnit. Til grenspecialet hører reumatologisk ambulatorium.
- Hæmatologisk afsnit med daghospital fælles med reumatologisk afsnit. Til grenspecialet hører ambulatoriumfunktion.
- Lungemedicinsk/allergologisk afsnit. Daghospital og ambulatorium foregår i Lungeklinikken. Afsnittet har sammen med kardiologisk afsnit oprettet Dyspnø-klinik.
- Akut modtageafsnit, hvor patienter, der indlægges med ikke kardiologiske diagnoser, modtages og viderevisiteres af sengeafsnittenes overlæger eller 1. reservelæger første morgen efter indlæggelsen.

Herudover har afdelingen som anført et dialyseafsnit under lægelig ledelse fra Nefrologisk Afdeling, Skejby Sygehus.

Der er til afdelingen knyttet laboratoriefaciliteter og hospitalslaborantressourcer.

Lægelig stab

Den vedtagne stabsstruktur for Medicinsk Afdeling M1 omfatter 1 ledende overlæge, 4 specialeansvarlige overlæger, 10 overenskomstansatte overlæger og 18 yngre læger (fra august 2005 endvidere 3 afdelingslæger).

De specialeansvarlige overlæger har det faglige ansvar for grenspecialerne endokrinologi, medicinsk gastroenterologi, lungemedicin og reumatologi med hensyn til løbende opdatering og sikring af relevante procedurer, kvalitetsmål og uddannelsesprogrammer inden for grenspecialets rammer såvel i Medicinsk Afdeling M1 som i sygehusets øvrige afdelinger.

De øvrige overlæger har betydeligt medansvar for denne funktion.

Den lægelige arbejdstilrettelæggelse tager udgangspunkt i teamfunktioner baseret på grenspecialerne (sengeafsnittene), således at teamet omfatter såvel de fastansatte speciallæger som yngre læger på alle niveauer.

Beredskab

Medicinsk Afdeling M1 har to forvagtslag, der hver omfatter 7 læger med vagt på tjenestestedet i alle døgnets 24 timer. Derudover har afdelingen 1 bagvagtslag, der dækkes af afdelingslæger og 1. reservelæger. Bagvagten omfatter dagarbejde med efterfølgende vagt uden for tjenestestedet resten af døgnet.

Samarbejdsrelationer internt

Medicinsk Afdeling M1 deltager i en række formaliserede samarbejdsrelationer omkring patientforløb, som involverer flere afdelinger. Dette gælder i forbindelse med:

- Sygehusets intensive afdeling, hvor samarbejdsrelationen, inkl. Patientvisitation For at sikre kvaliteten i samarbejdet er der etableret en fælles intern medicinsk/anæstesiologisk auditeringsgruppe.
- Udredning af patienter mistænkt for lungekræft. Her er etableret et samarbejde mellem lungemedicinerne i M1, Billeddiagnostisk afdeling, øre-, næse-, halslægerne, Patologisk institut og Onkologisk afdeling på Århus Sygehus.
- Reumatologisk funktion omfatter også fysioterapi, som er organisatorisk placeret under Ortopædkirurgisk Afdeling.
- Endoskopifunktionen ledes af Organkirurgisk Afdeling. Medicinsk gastroenterologisk afsnits overlæger har fast tildelt kapacitet på afsnittet.
- Thyreoideaklinik. Der er etableret fast protokol med deltagelse af Organkirurgisk Afdeling, Medicinsk Afdeling (endokrinologi) samt kliniske serviceafdelinger omkring fælles patientforløb med hensyn til visitation, protokoller og konferencer.
- Osteoporoseklinik – foregår ved tæt samarbejde med Klinisk fysiologisk afsnit og Endokrinologisk afsnit.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Medicinsk Afdeling M1, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.02.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	583	
Indkomne svar	270	
Svarprocent	46,3	
Tidligere målinger	maj 2004 - 326 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1008
	%	%
Alder		
0-18 år	1,7	1,5
19-39 år	9,1	8,2
40-59 år	25,6	21,0
60-69 år	20,0	22,5
70-79 år	23,6	25,5
80 år eller mere	20,0	21,3
Køn		
Mand	51,2	52,6
Kvinde	48,8	47,4
Afsnit		
Afsnit C8	-	22,2
Afsnit C9	-	18,9
Afsnit D9	-	18,1
Afsnit D8	-	23,7
Akut Modtageafsnit A4	-	17,0

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
I alt	7.710		

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.

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
Medicinsk Afdeling M1, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	-	326	270	7.710
	%	%	%	%
Alder				
0-18 år	-	1,6	1,5	10,6
19-39 år	-	8,7	8,2	15,0
40-59 år	-	24,5	21,0	26,7
60-69 år	-	20,2	22,5	19,3
70-79 år	-	23,9	25,5	17,4
80 år eller mere	-	21,1	21,3	11,1
Køn				
Mand	-	48,7	52,6	48,1
Kvinde	-	51,3	47,4	51,9
Hvordan				
Akut	-	86,8	87,2	54,6
Indkaldt pr. brev(planlagt)	-	13,2	12,8	45,4
Erfaring(5år)				
1 gang	-	62,9	56,3	62,1
2 gange	-	18,5	22,7	17,7
3 gange	-	6,0	8,2	7,2
Mere end 3 gange	-	12,6	12,9	13,0
Indlagt				
En dag	-	8,6	13,4	20,8
2-3 dage	-	21,9	22,5	30,2
4-8 dage	-	34,9	37,8	29,7
Mere end 8 dage	-	34,6	26,3	19,3
Bopæl				
Indenamtspatienter	-	98,4	98,1	80,7
Udenamtspatienter	-	1,6	1,9	19,3
Modersmål				
Dansk	-	96,0	98,1	96,5
Ikke dansk	-	4,0	1,9	3,5
Søgt information				
Har søgt information	-	29,2	25,7	30,4
Har ikke søgt information	-	70,8	74,3	69,6
Skemaet udfyldt af				
Patienten	-	88,1	82,8	83,5
Pårørende	-	11,9	17,2	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?

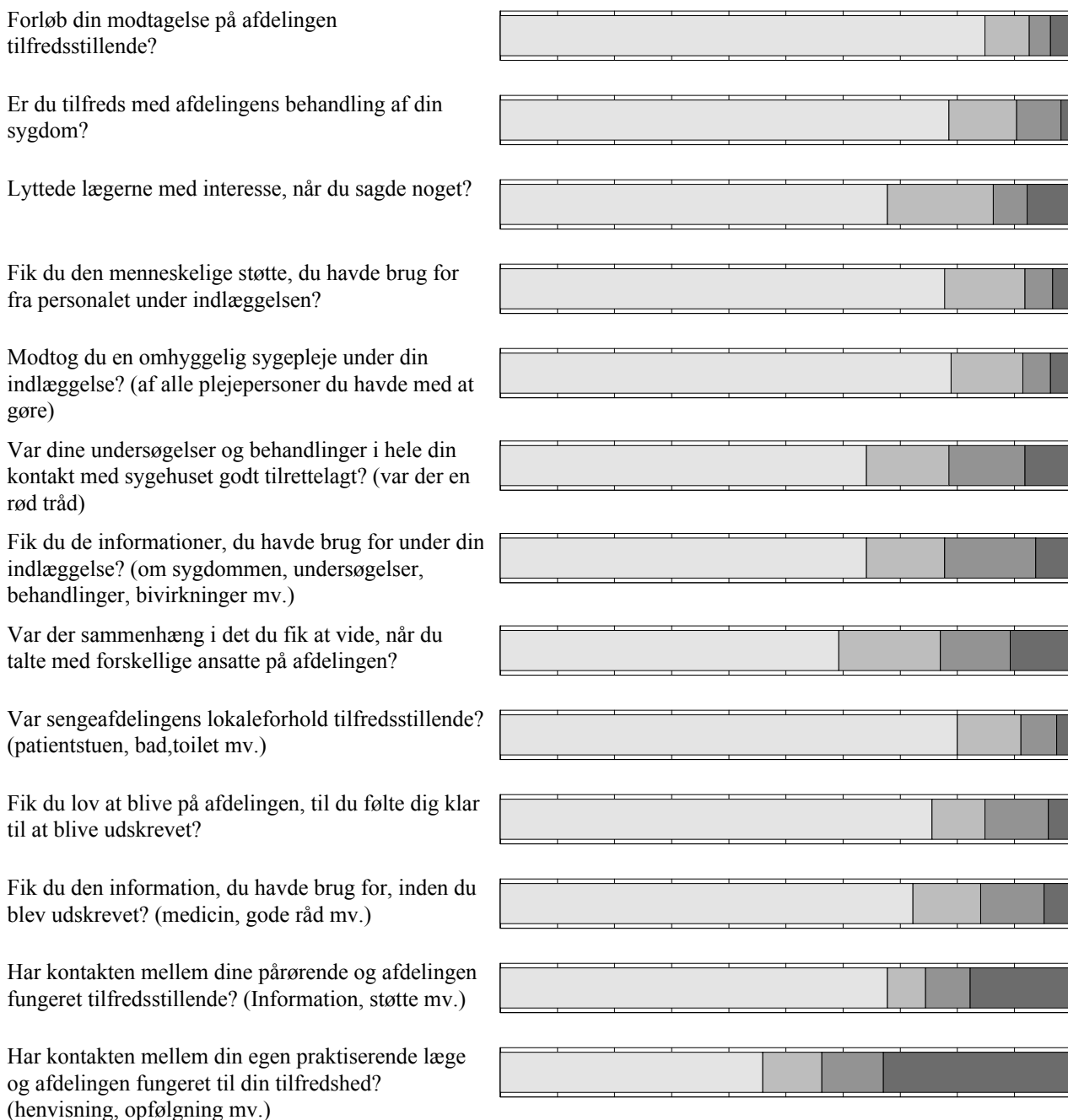
Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Medicinsk Afdeling M1, Randers Centralsygehus, Maj 2006

Spørgsmål (svar i procent af 270 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse

4. Spørgsmål om tilfredshed

Anbefalinger	<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">- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.
Svar på centrale spørgsmål	<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>
Andet kan have betydning for den enkelte	<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>
Patienternes svar	<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>
Kommentarer til spørgsmålene	<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 Medicinsk Afdeling M1, 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
	-	326	270			
Antal	%	%	%	%	%	%
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	-	13,0	11,9	13,9	4,3	28,3
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	-	21,5	20,0	16,2	3,7	33,3
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	-	22,3	26,5	18,9	5,7	45,2
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	-	17,4	19,5	14,4	3,8	27,1
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	-	16,2	18,1	13,2	3,8	27,2
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	-	27,5	30,2	23,9	5,3	39,2
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	-	35,0	31,6	25,5	10,8	47,1
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	-	33,0	33,6	24,3	6,3	40,6
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	-	16,0	17,9	22,3	1,7	47,7
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	-	17,8	21,2	14,9	2,9	36,4
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	-	22,0	24,1	20,5	8,3	33,3
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	-		17,6	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	-	27,2	31,5	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.

Forskel på patienterne?	Tilfredshedsspørgsmålene er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
Svar med forbedringsmuligheder	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.
Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger	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.
Sammenligning med forsigtighed	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. 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.
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	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. 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.

Tabel 7 De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på Medicinsk Afdeling M1, 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
	-	37	29	3.132		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	-	81,1	82,8	82,0	100,0	60,9
Nej	-	18,9	17,2	18,0	0,0	39,1

Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Medicinsk Afdeling M1, 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
	-	35	32	3.132		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	-	85,7	84,4	92,9	100,0	78,8
Nej	-	14,3	15,6	7,1	0,0	21,2

Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Medicinsk Afdeling M1, 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
	-	58	46	4.407
Antal	%	%	%	%
Lægens råd	-	36,2	37,0	37,4
Kort venteliste	-	6,9	8,7	5,1
Tæt på bopæl/familie	-	25,9	30,4	17,4
Gode erfaringer/godt omdømme	-	19,0	10,9	20,6
Andet	-	12,1	13,0	19,4

5. Ventetid og valg af sygehus

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.
Flest akutte indlæggelser	<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>
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<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>
Opleves ventetiden for lang?	<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>
Information inden indlæggelsen	<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>
Valg af sygehus	<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>
Akutte og planlagtes valg af sygehus	<p>Motiverne for de planlagte patienters valg af sygehus fremgår af Tabel 9. Situationen er jo, at det ofte kun er de planlagte patienter, der har et reelt valg. Vel at mærke inden for de begrænsninger, der i øjeblikket ligger i det frie sygehusvalg.</p>

Tabel 10 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger på Medicinsk Afdeling M1, 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
	-	301	250	7.265		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	-	25,6	24,0	17,5	2,2	33,0
Nej	-	74,4	76,0	82,5	97,8	67,0

Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Medicinsk Afdeling M1, 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
	-	307	255	7.322		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	-	17,3	18,8	13,8	3,7	40,0
Nej	-	82,7	81,2	86,2	96,3	60,0

Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Medicinsk Afdeling M1, 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
	-	-	237	-		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	32,9	-	-	-
Nej	-	-	67,1	-	-	-

6. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det:

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

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

Kompetencen skal sikres

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

For mange lægekontakter?

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

For mange plejepersonkontakter?

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

Forskel på afsnit?

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

Udlevering af kontaktkort?

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

Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af Medicinsk Afdeling M1, 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					
	-	318	264	7.710		
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	-	28,6	23,1	29,8	51,6	18,6
Fire stjerner (godt)	-	49,7	53,4	53,0	46,4	43,1
Tre stjerner (både godt og dårligt)	-	15,7	19,3	13,9	2,0	29,4
To stjerner (dårligt)	-	3,8	2,7	1,9	0,0	7,8
En stjerne (uacceptabelt)	-	2,2	1,5	1,3	0,0	1,0
Andel kritiske helhedsvurderinger	-	21,7	23,5	17,2	2,0	38,2

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

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du har i perioden fra den <_____> til den <_____> været indlagt en eller flere gange på <_____afdeling> <afsnit>.

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

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

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

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

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

NN Afdeling

NN Sygehus

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

 Antal gange (evt. cirka)

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

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

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

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

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

(gerne flere kryds)

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

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

(kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:



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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer:

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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	82,4	14,7	2,9	34
	2-3 dage	87,9	6,9	5,2	58
	4-8 dage	88,3	7,4	4,3	94
	Mere end 8 dage	89,4	7,6	3,0	66
Hvordan	Akut	88,4	8,3	3,2	216
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87,9	6,1	6,1	33
Erfaring(5år)	1 gang	87,8	9,4	2,9	139
	2 gange	92,9	3,6	3,6	56
	3 gange	81,0	14,3	4,8	21
	Mere end 3 gange	81,3	9,4	9,4	32
Søgt information	Har søgt information	78,8	12,1	9,1	66
	Har ikke søgt information	91,8	6,0	2,2	182
Køn	Mand	86,9	9,5	3,6	137
	Kvinde	89,4	6,5	4,1	123
Bopæl	Indenamtspatienter	87,8	8,2	3,9	255
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	5
Alder	0-18 år	75,0	25,0	0,0	4
	19-39 år	77,3	22,7	0,0	22
	40-59 år	76,4	10,9	12,7	55
	60-69 år	89,5	8,8	1,8	57
	70-79 år	94,0	3,0	3,0	67
	80 år eller mere	96,2	3,8	0,0	52
Modersmål	Dansk	87,6	8,4	4,0	251
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,3	7,0	4,7	213
	Pårørende	86,7	13,3	0,0	45
Afsnit	Afsnit C8	89,3	10,7	0,0	56
	Afsnit C9	86,0	6,0	8,0	50
	Afsnit D9	87,8	6,1	6,1	49
	Afsnit D8	91,8	6,6	1,6	61
	Akut Modtageafsnit A4	84,1	11,4	4,5	44
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	88,1	8,1	3,8	260

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	72,7	18,2	9,1	33
	2-3 dage	84,7	6,8	8,5	59
	4-8 dage	87,6	5,2	7,2	97
	Mere end 8 dage	66,2	25,0	8,8	68
Hvordan	Akut	78,7	13,1	8,1	221
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84,8	6,1	9,1	33
Erfaring(5år)	1 gang	81,0	9,9	9,2	142
	2 gange	80,4	14,3	5,4	56
	3 gange	71,4	23,8	4,8	21
	Mere end 3 gange	72,7	15,2	12,1	33
Søgt information	Har søgt information	56,9	21,5	21,5	65
	Har ikke søgt information	88,3	9,0	2,7	188
Køn	Mand	79,0	14,5	6,5	138
	Kvinde	81,1	9,4	9,4	127
Bopæl	Indenamtspatienter	79,6	12,3	8,1	260
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	4
	19-39 år	71,4	14,3	14,3	21
	40-59 år	65,5	14,5	20,0	55
	60-69 år	81,4	11,9	6,8	59
	70-79 år	86,8	10,3	2,9	68
	80 år eller mere	85,5	12,7	1,8	55
Modersmål	Dansk	80,1	12,1	7,8	256
	Ikke dansk	60,0	20,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	78,8	11,5	9,7	217
	Pårørende	84,8	15,2	0,0	46
Afsnit	Afsnit C8	84,5	6,9	8,6	58
	Afsnit C9	78,4	9,8	11,8	51
	Afsnit D9	79,2	14,6	6,3	48
	Afsnit D8	79,4	17,5	3,2	63
	Akut Modtageafsnit A4	77,8	11,1	11,1	45
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	80,0	12,1	7,9	265

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	82,9	5,7	11,4	35
	2-3 dage	75,4	17,5	7,0	57
	4-8 dage	73,9	22,7	3,4	88
	Mere end 8 dage	63,9	27,9	8,2	61
Hvordan	Akut	72,8	20,4	6,8	206
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75,0	18,8	6,3	32
Erfaring(5år)	1 gang	77,0	17,8	5,2	135
	2 gange	78,6	14,3	7,1	56
	3 gange	58,8	29,4	11,8	17
	Mere end 3 gange	50,0	42,9	7,1	28
Søgt information	Har søgt information	61,5	26,2	12,3	65
	Har ikke søgt information	77,1	18,9	4,0	175
Køn	Mand	73,7	21,1	5,3	133
	Kvinde	73,3	19,0	7,8	116
Bopæl	Indenampatienter	73,4	20,1	6,6	244
	Udenampatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	4
	19-39 år	77,3	18,2	4,5	22
	40-59 år	64,8	20,4	14,8	54
	60-69 år	70,7	25,9	3,4	58
	70-79 år	85,2	13,1	1,6	61
	80 år eller mere	66,0	25,5	8,5	47
Modersmål	Dansk	72,6	20,7	6,6	241
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,9	20,8	6,3	207
	Pårørende	75,0	17,5	7,5	40
Afsnit	Afsnit C8	72,7	25,5	1,8	55
	Afsnit C9	73,9	21,7	4,3	46
	Afsnit D9	75,0	18,8	6,3	48
	Afsnit D8	70,9	18,2	10,9	55
	Akut Modtageafsnit A4	75,6	15,6	8,9	45
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	73,5	20,1	6,4	249

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	74,3	20,0	5,7	35
	2-3 dage	86,0	8,8	5,3	57
	4-8 dage	81,9	13,8	4,3	94
	Mere end 8 dage	74,6	19,4	6,0	67
Hvordan	Akut	79,5	15,5	5,0	219
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83,9	12,9	3,2	31
Erfaring(5år)	1 gang	82,3	13,5	4,3	141
	2 gange	74,1	22,2	3,7	54
	3 gange	76,2	19,0	4,8	21
	Mere end 3 gange	78,1	9,4	12,5	32
Søgt information	Har søgt information	71,0	22,6	6,5	62
	Har ikke søgt information	83,4	11,8	4,8	187
Køn	Mand	79,9	15,7	4,5	134
	Kvinde	81,1	13,4	5,5	127
Bopæl	Indenampatienter	80,5	14,5	5,1	256
	Udenampatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	75,0	0,0	25,0	4
	19-39 år	86,4	9,1	4,5	22
	40-59 år	67,3	20,0	12,7	55
	60-69 år	75,4	21,1	3,5	57
	70-79 år	89,4	7,6	3,0	66
	80 år eller mere	85,2	14,8	0,0	54
Modersmål	Dansk	79,8	15,1	5,2	252
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	81,3	13,6	5,1	214
	Pårørende	75,6	20,0	4,4	45
Afsnit	Afsnit C8	82,1	17,9	0,0	56
	Afsnit C9	77,6	16,3	6,1	49
	Afsnit D9	79,2	12,5	8,3	48
	Afsnit D8	85,5	12,9	1,6	62
	Akut Modtageafsnit A4	76,1	13,0	10,9	46
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	80,5	14,6	5,0	261

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	78,1	18,8	3,1	32
	2-3 dage	86,4	6,8	6,8	59
	4-8 dage	82,5	13,4	4,1	97
	Mere end 8 dage	76,6	17,2	6,3	64
Hvordan	Akut	80,3	14,7	5,0	218
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90,3	6,5	3,2	31
Erfaring(5år)	1 gang	86,2	11,6	2,2	138
	2 gange	76,4	16,4	7,3	55
	3 gange	71,4	23,8	4,8	21
	Mere end 3 gange	72,7	12,1	15,2	33
Søgt information	Har søgt information	65,1	25,4	9,5	63
	Har ikke søgt information	87,6	8,6	3,8	185
Køn	Mand	79,9	15,1	5,0	139
	Kvinde	84,3	10,7	5,0	121
Bopæl	Indenamtspatienter	81,6	13,3	5,1	255
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	4
	19-39 år	77,3	22,7	0,0	22
	40-59 år	60,4	24,5	15,1	53
	60-69 år	84,2	14,0	1,8	57
	70-79 år	89,6	6,0	4,5	67
	80 år eller mere	90,7	7,4	1,9	54
Modersmål	Dansk	81,7	13,1	5,2	251
	Ikke dansk	80,0	20,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,1	11,7	5,2	213
	Pårørende	75,6	20,0	4,4	45
Afsnit	Afsnit C8	84,2	14,0	1,8	57
	Afsnit C9	87,8	6,1	6,1	49
	Afsnit D9	76,6	14,9	8,5	47
	Afsnit D8	83,9	12,9	3,2	62
	Akut Modtageafsnit A4	75,6	17,8	6,7	45
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	81,9	13,1	5,0	260

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	68,8	12,5	18,8	32
	2-3 dage	75,4	12,3	12,3	57
	4-8 dage	70,3	19,8	9,9	91
	Mere end 8 dage	61,3	16,1	22,6	62
Hvordan	Akut	68,1	16,7	15,2	210
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82,8	3,4	13,8	29
Erfaring(5år)	1 gang	69,3	16,8	13,9	137
	2 gange	75,0	11,5	13,5	52
	3 gange	62,5	18,8	18,8	16
	Mere end 3 gange	58,1	22,6	19,4	31
Søgt information	Har søgt information	53,1	18,8	28,1	64
	Har ikke søgt information	75,9	14,9	9,2	174
Køn	Mand	68,9	15,9	15,2	132
	Kvinde	70,7	15,5	13,8	116
Bopæl	Indenamtspatienter	70,0	15,2	14,8	243
	Udenamtspatienter	60,0	40,0	0,0	5
Alder	0-18 år	75,0	25,0	0,0	4
	19-39 år	50,0	40,9	9,1	22
	40-59 år	55,6	18,5	25,9	54
	60-69 år	70,7	12,1	17,2	58
	70-79 år	78,3	13,3	8,3	60
	80 år eller mere	80,9	8,5	10,6	47
Modersmål	Dansk	69,5	15,5	15,1	239
	Ikke dansk	60,0	40,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	67,6	17,9	14,5	207
	Pårørende	79,5	5,1	15,4	39
Afsnit	Afsnit C8	78,2	5,5	16,4	55
	Afsnit C9	68,8	16,7	14,6	48
	Afsnit D9	71,1	11,1	17,8	45
	Afsnit D8	66,1	25,0	8,9	56
	Akut Modtageafsnit A4	63,6	20,5	15,9	44
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	69,8	15,7	14,5	248

Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	62,9	11,4	25,7	35
	2-3 dage	75,4	10,5	14,0	57
	4-8 dage	69,6	16,3	14,1	92
	Mere end 8 dage	60,3	19,0	20,6	63
Hvordan	Akut	67,1	15,0	17,8	213
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77,4	9,7	12,9	31
Erfaring(5år)	1 gang	71,1	16,3	12,6	135
	2 gange	62,5	12,5	25,0	56
	3 gange	63,2	10,5	26,3	19
	Mere end 3 gange	62,5	15,6	21,9	32
Søgt information	Har søgt information	59,1	12,1	28,8	66
	Har ikke søgt information	72,5	14,6	12,9	178
Køn	Mand	69,9	14,3	15,8	133
	Kvinde	66,7	15,0	18,3	120
Bopæl	Indenampatienter	68,5	14,1	17,3	248
	Udenampatienter	60,0	40,0	0,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	4
	19-39 år	59,1	22,7	18,2	22
	40-59 år	58,9	16,1	25,0	56
	60-69 år	70,7	15,5	13,8	58
	70-79 år	79,4	14,3	6,3	63
	80 år eller mere	61,7	10,6	27,7	47
Modersmål	Dansk	68,0	14,8	17,2	244
	Ikke dansk	60,0	20,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	68,7	15,2	16,1	211
	Pårørende	65,0	12,5	22,5	40
Afsnit	Afsnit C8	79,6	11,1	9,3	54
	Afsnit C9	65,2	17,4	17,4	46
	Afsnit D9	64,6	10,4	25,0	48
	Afsnit D8	66,1	20,3	13,6	59
	Akut Modtageafsnit A4	65,2	13,0	21,7	46
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	68,4	14,6	17,0	253

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	75,0	18,8	6,3	32
	2-3 dage	69,8	18,9	11,3	53
	4-8 dage	68,6	17,4	14,0	86
	Mere end 8 dage	56,3	25,0	18,8	64
Hvordan	Akut	65,2	20,6	14,2	204
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	74,1	14,8	11,1	27
Erfaring(5år)	1 gang	69,3	18,1	12,6	127
	2 gange	64,7	27,5	7,8	51
	3 gange	55,0	20,0	25,0	20
	Mere end 3 gange	59,4	18,8	21,9	32
Søgt information	Har søgt information	53,0	28,8	18,2	66
	Har ikke søgt information	72,5	15,0	12,6	167
Køn	Mand	64,1	25,0	10,9	128
	Kvinde	69,0	14,2	16,8	113
Bopæl	Indenampatienter	66,9	19,1	14,0	236
	Udenampatienter	40,0	60,0	0,0	5
Alder	0-18 år	75,0	25,0	0,0	4
	19-39 år	61,9	28,6	9,5	21
	40-59 år	51,9	25,9	22,2	54
	60-69 år	64,9	22,8	12,3	57
	70-79 år	75,8	14,5	9,7	62
	80 år eller mere	72,5	12,5	15,0	40
Modersmål	Dansk	66,4	19,4	14,2	232
	Ikke dansk	60,0	40,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	66,2	18,9	14,9	201
	Pårørende	66,7	25,6	7,7	39
Afsnit	Afsnit C8	60,8	23,5	15,7	51
	Afsnit C9	64,4	24,4	11,1	45
	Afsnit D9	65,2	21,7	13,0	46
	Afsnit D8	70,2	14,0	15,8	57
	Akut Modtageafsnit A4	71,4	16,7	11,9	42
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	66,4	19,9	13,7	241

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	79,4	11,8	8,8	34
	2-3 dage	82,5	14,0	3,5	57
	4-8 dage	85,9	8,1	6,1	99
	Mere end 8 dage	75,8	15,2	9,1	66
Hvordan	Akut	81,1	12,2	6,8	222
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87,1	9,7	3,2	31
Erfaring(5år)	1 gang	81,6	12,1	6,4	141
	2 gange	77,2	12,3	10,5	57
	3 gange	81,0	14,3	4,8	21
	Mere end 3 gange	87,5	9,4	3,1	32
Søgt information	Har søgt information	65,6	21,9	12,5	64
	Har ikke søgt information	87,2	8,0	4,8	188
Køn	Mand	81,4	12,9	5,7	140
	Kvinde	82,9	9,8	7,3	123
Bopæl	Indenampatienter	82,6	11,2	6,2	259
	Udenampatienter	50,0	25,0	25,0	4
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	4
	19-39 år	63,6	31,8	4,5	22
	40-59 år	74,1	16,7	9,3	54
	60-69 år	83,1	6,8	10,2	59
	70-79 år	89,6	6,0	4,5	67
	80 år eller mere	85,2	11,1	3,7	54
Modersmål	Dansk	82,7	10,6	6,7	255
	Ikke dansk	40,0	60,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	81,6	11,5	6,9	217
	Pårørende	84,4	11,1	4,4	45
Afsnit	Afsnit C8	91,4	5,2	3,4	58
	Afsnit C9	85,7	10,2	4,1	49
	Afsnit D9	78,7	10,6	10,6	47
	Afsnit D8	82,5	11,1	6,3	63
	Akut Modtageafsnit A4	69,6	21,7	8,7	46
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	82,1	11,4	6,5	263

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	79,4	11,8	8,8	34
	2-3 dage	84,2	7,0	8,8	57
	4-8 dage	78,1	8,3	13,5	96
	Mere end 8 dage	75,4	12,3	12,3	65
Hvordan	Akut	78,5	8,2	13,2	219
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83,3	16,7	0,0	30
Erfaring(5år)	1 gang	79,9	9,4	10,8	139
	2 gange	87,7	7,0	5,3	57
	3 gange	61,9	14,3	23,8	21
	Mere end 3 gange	66,7	13,3	20,0	30
Søgt information	Har søgt information	74,6	9,5	15,9	63
	Har ikke søgt information	80,0	10,3	9,7	185
Køn	Mand	75,7	11,8	12,5	136
	Kvinde	82,1	7,3	10,6	123
Bopæl	Indenamtspatienter	78,3	9,8	11,8	254
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	5
Alder	0-18 år	75,0	25,0	0,0	4
	19-39 år	90,9	0,0	9,1	22
	40-59 år	79,6	5,6	14,8	54
	60-69 år	74,1	12,1	13,8	58
	70-79 år	75,8	10,6	13,6	66
	80 år eller mere	80,8	13,5	5,8	52
Modersmål	Dansk	78,4	9,6	12,0	250
	Ikke dansk	80,0	20,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,9	9,4	12,7	213
	Pårørende	81,8	11,4	6,8	44
Afsnit	Afsnit C8	77,2	15,8	7,0	57
	Afsnit C9	68,8	18,8	12,5	48
	Afsnit D9	83,0	4,3	12,8	47
	Afsnit D8	82,0	3,3	14,8	61
	Akut Modtageafsnit A4	82,6	6,5	10,9	46
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	78,8	9,7	11,6	259

Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	71,4	22,9	5,7	35
	2-3 dage	77,2	8,8	14,0	57
	4-8 dage	78,1	11,5	10,4	96
	Mere end 8 dage	70,5	13,1	16,4	61
Hvordan	Akut	75,5	12,5	12,0	216
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	73,3	16,7	10,0	30
Erfaring(5år)	1 gang	77,8	11,9	10,4	135
	2 gange	73,7	12,3	14,0	57
	3 gange	63,2	10,5	26,3	19
	Mere end 3 gange	72,7	18,2	9,1	33
Søgt information	Har søgt information	66,1	16,1	17,7	62
	Har ikke søgt information	80,0	10,8	9,2	185
Køn	Mand	79,9	10,4	9,7	134
	Kvinde	71,5	14,6	13,8	123
Bopæl	Indenamtspatienter	75,4	12,7	11,9	252
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	4
	19-39 år	80,0	10,0	10,0	20
	40-59 år	64,2	18,9	17,0	53
	60-69 år	81,7	8,3	10,0	60
	70-79 år	78,8	13,6	7,6	66
	80 år eller mere	72,5	11,8	15,7	51
Modersmål	Dansk	75,2	12,8	12,0	250
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	74,9	13,7	11,4	211
	Pårørende	79,5	6,8	13,6	44
Afsnit	Afsnit C8	87,5	3,6	8,9	56
	Afsnit C9	72,9	14,6	12,5	48
	Afsnit D9	71,4	18,4	10,2	49
	Afsnit D8	74,6	11,9	13,6	59
	Akut Modtageafsnit A4	71,1	15,6	13,3	45
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	75,9	12,5	11,7	257

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73,1	7,7	19,2	26
	2-3 dage	82,6	8,7	8,7	46
	4-8 dage	85,5	6,0	8,4	83
	Mere end 8 dage	80,3	11,5	8,2	61
Hvordan	Akut	81,8	9,6	8,6	187
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88,5	0,0	11,5	26
Erfaring(5år)	1 gang	84,7	8,5	6,8	118
	2 gange	86,7	2,2	11,1	45
	3 gange	65,0	15,0	20,0	20
	Mere end 3 gange	69,2	15,4	15,4	26
Søgt information	Har søgt information	77,6	8,2	14,3	49
	Har ikke søgt information	83,9	8,1	8,1	161
Køn	Mand	76,7	11,7	11,7	120
	Kvinde	89,2	3,9	6,9	102
Bopæl	Indenamtspatienter	82,1	8,3	9,6	218
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	4
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	75,0	10,0	15,0	20
	40-59 år	76,7	9,3	14,0	43
	60-69 år	82,7	5,8	11,5	52
	70-79 år	85,2	9,3	5,6	54
	80 år eller mere	85,1	8,5	6,4	47
Modersmål	Dansk	81,7	8,5	9,9	213
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,8	6,7	9,5	179
	Pårørende	76,2	14,3	9,5	42
Afsnit	Afsnit C8	87,0	4,3	8,7	46
	Afsnit C9	78,3	15,2	6,5	46
	Afsnit D9	84,6	5,1	10,3	39
	Afsnit D8	86,2	5,2	8,6	58
	Akut Modtageafsnit A4	72,7	12,1	15,2	33
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	82,4	8,1	9,5	222

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	63,6	22,7	13,6	22
	2-3 dage	63,2	10,5	26,3	38
	4-8 dage	78,1	9,4	12,5	64
	Mere end 8 dage	61,2	22,4	16,3	49
Hvordan	Akut	71,0	12,4	16,6	145
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	57,1	25,0	17,9	28
Erfaring(5år)	1 gang	74,4	13,3	12,2	90
	2 gange	61,0	19,5	19,5	41
	3 gange	46,2	15,4	38,5	13
	Mere end 3 gange	68,0	12,0	20,0	25
Søgt information	Har søgt information	64,1	17,9	17,9	39
	Har ikke søgt information	70,9	14,2	14,9	134
Køn	Mand	65,3	17,3	17,3	98
	Kvinde	72,3	13,3	14,5	83
Bopæl	Indenampatienter	68,5	15,2	16,3	178
	Udenampatienter	66,7	33,3	0,0	3
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	66,7	16,7	16,7	12
	40-59 år	61,8	20,6	17,6	34
	60-69 år	68,3	12,2	19,5	41
	70-79 år	67,9	18,9	13,2	53
	80 år eller mere	72,2	11,1	16,7	36
Modersmål	Dansk	68,2	15,0	16,8	173
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	69,9	13,0	17,1	146
	Pårørende	63,6	27,3	9,1	33
Afsnit	Afsnit C8	50,0	23,8	26,2	42
	Afsnit C9	73,0	16,2	10,8	37
	Afsnit D9	73,3	13,3	13,3	30
	Afsnit D8	79,5	12,8	7,7	39
	Akut Modtageafsnit A4	69,7	9,1	21,2	33
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	68,5	15,5	16,0	181

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100,0	0,0	4
	2-3 dage	76,9	23,1	13
	4-8 dage	80,0	20,0	5
	Mere end 8 dage	83,3	16,7	6
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82,8	17,2	29
Erfaring(5år)	1 gang	85,0	15,0	20
	2 gange	100,0	0,0	4
	3 gange	100,0	0,0	2
	Mere end 3 gange	0,0	100,0	2
Søgt information	Har søgt information	54,5	45,5	11
	Har ikke søgt information	100,0	0,0	18
Køn	Mand	78,9	21,1	19
	Kvinde	90,0	10,0	10
Bopæl	Indenamtspatienter	82,1	17,9	28
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	1
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0
	19-39 år	100,0	0,0	1
	40-59 år	40,0	60,0	5
	60-69 år	100,0	0,0	6
	70-79 år	90,0	10,0	10
	80 år eller mere	83,3	16,7	6
Modersmål	Dansk	85,2	14,8	27
	Ikke dansk	0,0	100,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,0	20,0	20
	Pårørende	87,5	12,5	8
Afsnit	Afsnit C8	86,7	13,3	15
	Afsnit C9	50,0	50,0	4
	Afsnit D9	83,3	16,7	6
	Afsnit D8	100,0	0,0	4
	Akut Modtageafsnit A4	0,0	0,0	0
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	82,8	17,2	29

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100,0	0,0	4
	2-3 dage	78,6	21,4	14
	4-8 dage	85,7	14,3	7
	Mere end 8 dage	83,3	16,7	6
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84,4	15,6	32
Erfaring(5år)	1 gang	90,5	9,5	21
	2 gange	83,3	16,7	6
	3 gange	100,0	0,0	2
	Mere end 3 gange	0,0	100,0	2
Søgt information	Har søgt information	66,7	33,3	12
	Har ikke søgt information	95,0	5,0	20
Køn	Mand	85,7	14,3	21
	Kvinde	81,8	18,2	11
Bopæl	Indenamtspatienter	83,3	16,7	30
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	2
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0
	19-39 år	100,0	0,0	1
	40-59 år	60,0	40,0	5
	60-69 år	85,7	14,3	7
	70-79 år	100,0	0,0	10
	80 år eller mere	75,0	25,0	8
Modersmål	Dansk	83,3	16,7	30
	Ikke dansk	100,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	78,3	21,7	23
	Pårørende	100,0	0,0	8
Afsnit	Afsnit C8	87,5	12,5	16
	Afsnit C9	50,0	50,0	4
	Afsnit D9	85,7	14,3	7
	Afsnit D8	100,0	0,0	4
	Akut Modtageafsnit A4	100,0	0,0	1
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	84,4	15,6	32

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	24,2	75,8	33
	2-3 dage	19,3	80,7	57
	4-8 dage	21,5	78,5	93
	Mere end 8 dage	32,3	67,7	62
Hvordan	Akut	23,6	76,4	208
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	28,1	71,9	32
Erfaring(5år)	1 gang	25,0	75,0	132
	2 gange	20,0	80,0	55
	3 gange	30,0	70,0	20
	Mere end 3 gange	25,0	75,0	32
Søgt information	Har søgt information	36,1	63,9	61
	Har ikke søgt information	19,0	81,0	179
Køn	Mand	27,3	72,7	132
	Kvinde	20,3	79,7	118
Bopæl	Indenamtspatienter	24,4	75,6	246
	Udenamtspatienter	0,0	100,0	4
Alder	0-18 år	50,0	50,0	4
	19-39 år	31,6	68,4	19
	40-59 år	29,1	70,9	55
	60-69 år	27,6	72,4	58
	70-79 år	14,5	85,5	62
	80 år eller mere	20,0	80,0	50
Modersmål	Dansk	23,0	77,0	243
	Ikke dansk	75,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	25,7	74,3	206
	Pårørende	16,7	83,3	42
Afsnit	Afsnit C8	26,8	73,2	56
	Afsnit C9	28,3	71,7	46
	Afsnit D9	34,7	65,3	49
	Afsnit D8	12,5	87,5	56
	Akut Modtageafsnit A4	18,6	81,4	43
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	24,0	76,0	250

Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	11,8	88,2	34
	2-3 dage	13,8	86,2	58
	4-8 dage	21,3	78,7	94
	Mere end 8 dage	23,8	76,2	63
Hvordan	Akut	17,8	82,2	213
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	25,0	75,0	32
Erfaring(5år)	1 gang	13,0	87,0	138
	2 gange	28,3	71,7	53
	3 gange	33,3	66,7	21
	Mere end 3 gange	21,9	78,1	32
Søgt information	Har søgt information	23,0	77,0	61
	Har ikke søgt information	16,8	83,2	184
Køn	Mand	22,6	77,4	133
	Kvinde	14,8	85,2	122
Bopæl	Indenamtspatienter	19,1	80,9	251
	Udenamtspatienter	0,0	100,0	4
Alder	0-18 år	0,0	100,0	4
	19-39 år	9,5	90,5	21
	40-59 år	23,6	76,4	55
	60-69 år	18,6	81,4	59
	70-79 år	15,4	84,6	65
	80 år eller mere	22,4	77,6	49
Modersmål	Dansk	19,0	81,0	248
	Ikke dansk	0,0	100,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	19,2	80,8	213
	Pårørende	17,5	82,5	40
Afsnit	Afsnit C8	21,1	78,9	57
	Afsnit C9	23,4	76,6	47
	Afsnit D9	26,5	73,5	49
	Afsnit D8	12,3	87,7	57
	Akut Modtageafsnit A4	11,1	88,9	45
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	18,8	81,2	255

Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	38,7	61,3	31
	2-3 dage	33,3	66,7	54
	4-8 dage	32,6	67,4	86
	Mere end 8 dage	31,7	68,3	60
Hvordan	Akut	32,5	67,5	197
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	43,3	56,7	30
Erfaring(5år)	1 gang	34,4	65,6	128
	2 gange	20,4	79,6	49
	3 gange	33,3	66,7	21
	Mere end 3 gange	43,3	56,7	30
Søgt information	Har søgt information	39,1	60,9	64
	Har ikke søgt information	30,9	69,1	165
Køn	Mand	35,5	64,5	124
	Kvinde	30,1	69,9	113
Bopæl	Indenamtspatienter	32,5	67,5	234
	Udenamtspatienter	66,7	33,3	3
Alder	0-18 år	25,0	75,0	4
	19-39 år	31,8	68,2	22
	40-59 år	39,2	60,8	51
	60-69 år	34,5	65,5	58
	70-79 år	38,9	61,1	54
	80 år eller mere	17,8	82,2	45
Modersmål	Dansk	33,6	66,4	229
	Ikke dansk	20,0	80,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	37,1	62,9	194
	Pårørende	14,6	85,4	41
Afsnit	Afsnit C8	49,0	51,0	51
	Afsnit C9	19,1	80,9	47
	Afsnit D9	30,4	69,6	46
	Afsnit D8	35,3	64,7	51
	Akut Modtageafsnit A4	28,6	71,4	42
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	32,9	67,1	237

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	71,4	28,6	35
	2-3 dage	82,5	17,5	57
	4-8 dage	78,6	21,4	98
	Mere end 8 dage	69,7	30,3	66
Hvordan	Akut	74,2	25,8	221
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87,1	12,9	31
Erfaring(5år)	1 gang	78,7	21,3	141
	2 gange	77,2	22,8	57
	3 gange	57,9	42,1	19
	Mere end 3 gange	72,7	27,3	33
Søgt information	Har søgt information	56,1	43,9	66
	Har ikke søgt information	83,8	16,2	185
Køn	Mand	75,5	24,5	139
	Kvinde	77,6	22,4	125
Bopæl	Indenamtspatienter	76,4	23,6	259
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	4
	19-39 år	63,6	36,4	22
	40-59 år	57,1	42,9	56
	60-69 år	80,0	20,0	60
	70-79 år	82,4	17,6	68
	80 år eller mere	88,2	11,8	51
Modersmål	Dansk	76,9	23,1	255
	Ikke dansk	60,0	40,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	76,5	23,5	217
	Pårørende	75,6	24,4	45
Afsnit	Afsnit C8	84,7	15,3	59
	Afsnit C9	70,0	30,0	50
	Afsnit D9	73,5	26,5	49
	Afsnit D8	81,7	18,3	60
	Akut Modtageafsnit A4	69,6	30,4	46
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	76,5	23,5	264

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 C8

Spørgsmål: 10

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



I høj grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Havde ikke brug for pleje.

Respondentens svar: Ja

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



Manglende forståelse - fejlmedicinering.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Særdeles tilfreds, stor grundighed og højt informationsniveau.

Respondentens svar: Ja

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



Tre forskellige læger og tre forskellige meninger. Først ved den sidste læge fik jeg den rigtige undersøgelse, som kunne stille den rigtige diagnose.

Respondentens svar: Nej

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



Jeg er ikke tilfreds, da jeg mener, at jeg blev fejlbehandlet. Sygehuset har fjernet min medicin af Beta-blokkere pludseligt uden at nedtrappe det over lang tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 12

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



Havde ikke brug for det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Fra nogle.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

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



Sengen var for kort.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Ikke alle. Der var en enkelt, der ikke var så rar.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Alle vær venlige og hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Klarede mig selv.

Respondentens svar: Ja

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



Havde ekstrem hovedpine i flere døgn og havde behov for ro, søvn og mørke. Stuen havde tre andre patienter, mange besøgende, liv og lys.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Fra nogle.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Godt at der hver dag var en gennemgående person som kontaktperson mellem undersøgelserne.

Respondentens svar: Ja

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



Mangel på smøring af liggesår og barbering.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 15

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



Der mangler opfølgning og omsorg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg fik informationer om min sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Vi måtte selv finde ud af, at medicinen ikke kunne gå sammen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 16

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



Absolut sammenhæng.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg fik det at vide, jeg spurgte om.

Respondentens svar: Ja

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



Der var mange forskellige meninger både fra læger og sygeplejersker.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Bygningernes alder.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Var der jo kun i kort tid.

Respondentens svar: Ja

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



Dårlige badeforhold.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Der var ingen seng - kun i ca. tre timer første dag. Derefter ventede jeg i en kørestol.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Træt af at ligge på stue med gamle mennesker.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Så hellere en mindre stue.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

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



Blev sendt hjem pga. pladsmangel.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Blev overført til Skejby.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg fik tilbud om at vente til dagen efter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Kørte på sygehuset hver dag og hjem igen. Meget trættende, når man skal vente i flere timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



I høj grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ikke første gang i den periode.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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



Det skyldes nok, at jeg var et sjældent tilfælde, så man først skulle undersøge nærmere, hvad diagnosen indebar.

Respondentens svar: Nej

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



Fik et skema med hjem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg fik ikke noget at vide.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



Sygehuset lavede et nødkald, da jeg blev udskrevet, men det blev først sat i værk otte dage efter.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Lægen spurgte, hvad jeg ville vide.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



Min kone er syg.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Elendige telefonforbindelser.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Der var ikke behov for kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Der har ikke været problemer. Det var som det skulle være.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Måske blev jeg udskrevet lidt for hurtigt. Jeg blev udskrevet med en dundrende bihulebetændelse, men lungebetændelsen var på retur.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Simpelthen fordi, at alt for mit vedkommende fungerede perfekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Plejepersonalet var meget flinke og jeg fik en god modtagelse. Dog var min seng en gammel model, der var alt for kort, og jeg blev sendt for hurtigt hjem. Hurtigere end lægen havde anbefalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Generelt godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg mener det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg er meget glad for både læger og personale, men jeg er meget utilfreds med, at der er blomster på stuerne. Det skulle forbydes. En blomst der dufter kvæler mig.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Da jeg er 76 år gammel og har været indlagt på sygehuset i Randers mange gange med godt resultat.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Sødt og rart personale og læger. Gode lokaleforhold.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg fik en virkelig god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Ingenting at klage over.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Plejepersonale var enestående og langt mere venligt end ved tidligere indlæggelser. Lægerne ligegyldige og uinteresserede i den enkelte patient. Efterlader patienten med en diagnose uden at følge op på patientens psykiske tilstand.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg synes, at det var meget forkert at en sygeplejerske telefonisk gav mig svar på en ct-scanning. At der var fundet en 6 cm stor tumor i min lunge. Det gjorde den efterfølgende tid med undersøgelser meget svær, inden man heldigvis fandt ud af, at den var godartet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Fordi både læger og sygeplejersker var både flinke og gav gode informationer. For mig var det enestående.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg blev godt behandlet. Søde personer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Gode mennesker. Tog sig godt af mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Jeg har kun ros tilovers for afdelingen, hvilket mine svar antyder.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Fordi jeg var tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg er blevet godt behandlet - men har kun været indlagt med én overnatning. Så det er lidt svært at bedømme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


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



Jeg har gennemgående været tilfreds.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Jeg gav alle stjerner, fordi min behandling har været 100 %. Efter jeg er udskrevet er jeg blevet ringet op fra Skejby to gange indenfor to uger, hvilket er meget positivt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Ventetiden er lang, når man har det rigtig dårligt ved indlæggelsen. Ellers var arbejdsgangen helt ok.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Fuld tilfredshed. Over al forventning.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Havde det været muligt at tage hensyn til mit behov for ro og søvn, ville jeg have været godt tilfreds. Følte, at sygdomsforløbet blev forlænget/forværret.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Har været tilfreds med forløbet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *Manglende forståelse. Dårligt samarbejde mellem Skejby og Kommunehospitalet. Mange forskellige læger. Manglende kompetence, da det er en specialafdeling. Manglende effektivitet.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *De er virkelig gode til at hjælpe.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Det var meget forvirrende, da det også var en weekend. Men jeg fik lov til at komme hjem pga. pladmangel.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *De har været utroligt venlige og lyttende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Jeg var godt tilfreds på sygehuset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst



Afdelingen har fortjent hver en stjerne, der er.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Gode og flinke læger og sygehjælpere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Nogen personer var vellidte - andre mindre.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



God information ved modtagelse og de forskellige undersøgelser. Spisetiden blev indrettet, hvis man skulle faste. Gode muligheder for dialog. Man blev betragtet som ligeværdig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Personalet sætter sig godt ind i journalen inden stuegang og ved vagtskifte.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Blev indlagt med åndedrætsbesvær, og de var sikre på, at det var kranspulsåreforkalkning. Jeg måtte vente i to måneder på behandling på et udenamtssygehus. Venter igen nu. Hvad nytter det at personalet er søde og rare, når man risikerer at dø pga. ventetider???

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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



God behandling/pleje.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Jeg blev behandlet godt og med omtanke.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



God behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Afdelingen fungerer godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Kommentarer til

Afsnit C9

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Syv timers ventetid på gangen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Lægen spurgte mig f.eks. om, hvad jeg mente, de kunne gøre for mig, og hvorfor jeg skulle indlægges. Han var øjensynligt ikke klar over, at Randers Centralsygehus havde indkaldt til indlæggelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Bortset fra afvisning af hensyn til hyppig sult.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst










Der går for lang tid inden der kommer en læge, man kan snakke med - 4-6 timer som pårørende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Jeg blev sendt hjem efter 4 dage og blev indlagt på en anden afdeling 3 dage efter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *5 døgn uden søvn pga. vand i lungerne. Synes at det var for lang tid inden det blev konstateret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Ingen af gangene. Kun blodprøver - ingen svar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der var ingen plan over noget, og jeg følte tiden som rent spild.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det kunne vel ikke være anderledes. Sendt hjem for tidligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg synes, at den læge, som modtog mig, var omhyggelig - men de ting, som hun sagde, jeg skulle igennem, blev ikke til noget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Det kan nok ikke være bedre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



1. Kunne ikke dansk. 2. For travlt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Man gav indirekte udtryk for, at jeg blot var stresset og lyttede i hvert fald ikke til mine begrundede afvisninger heraf eller min beskrivelse af symptomerne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Ingen læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 12

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



Jeg var sygeplejerske for de andre på stuen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Tilfreds med personalet og lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Spørgsmål: 13

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



Medicin medbragt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg ønskede at få mine fødder tjekket, hvilket lægen også sagde, de ville. Blev ikke gjort.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Ingen klager.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

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



Ingen undersøgelser eller behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Og god instruktion.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Skadestuen var overfladisk, uprofessionel, ligegyldig og tilfældig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Jeg blev tilbudt en socialrådgiver, den dag jeg skulle hjem. Blev sendt hjem med kun 10 stripes til mit blodsukkerapparat, og min bevilling var ikke engang sendt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Efter omstændighederne godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Spørgsmål: 15

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



Ingen!

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg fik informationerne, men synes godt, der kunne være blevet forklaret mere om undersøgelserne. F.eks. hvilke blodprøver, der blev taget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Jeg er nok en af dem, der er dårlige til at spørge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Spørgsmål: 16

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



Jeg snakkede kun med en overlæge. Jeg var der kun 2 dage.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 17

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



Jeg sov hjemme.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



4-sengstue med forhæng er langt fra optimalt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Et godt handicaptoilet mangler!

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst



Meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

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



Blev overflyttet til B7.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Jeg bad om udskrivning.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Faktisk længere end jeg ønskede, da det gik op for mig, at man ikke gennemførte de undersøgelser, som jeg havde regnet med.

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



For tidligt hjem.

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



Det kunne godt have været lidt længere - nok min egen skyld.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Jeg var bange for at jeg blev sendt for tidligt hjem den sidste gang.

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

Spørgsmål: 19

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



Dagen efter udskrivelse samtale med læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst



Jeg blev sendt hjem med kun 10 teststrimler og jeg havde haft sukkersyge i en uge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



Vi får en rolle som værende 'i vejen', når vi spørger om noget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Selv om min far gav fuldt samtykke var det svært at få noget at vide - I mangler personale!

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

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



Patient dement. Ledsager: For lang tid inden lægen modtog udskrivningsbrev.

Respondentens svar: Nej

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



Min læges oplysninger var delvist fejlagtige.

Respondentens svar: Nej

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



Jeg ved ikke, hvor meget min læge og afdelingen har snakket sammen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut













Min egen læge har siden min første indlæggelse opfordret til at gennemføre en lungescintigrafi. Først sent lykkedes det mig at få det gennemført, og først nu er jeg så kommet i behandling.

Respondentens svar: Nej

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

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

-  *Jeg (ægtefællen) savnede at blive orienteret om flytning til andre afdelinger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Fordi det er et meget omsorgsfuldt personale, der er omhyggelige med at finde den mad, du har lyst til på det givne tidspunkt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *For lang ventetid for at komme til mr-scanning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Meget svært ved at udfylde. Plejepersonalet var alle flinke. Da jeg vejer små 40 kilo er der ikke meget at arbejde med. Jeg har dårlige lunger samt mavesår, så der er smerter dag og nat. Jeg får 18 piller om ugen. Det er ikke rart at blive gammel. Undskyld forsinkelsen, men der er så mange smerter.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg fik en god behandling. Venligt plejepersonale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Efter kun 2 dage fungerer det godt som jeg kunne se og høre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Da de rodede i mine private ting da jeg sov og fjernede nogle af mine ting.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg var meget godt tilfreds med opholdet og pleje på C9.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Fordi patienten blev opfattet som værende til besvær.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg følte mig overladt til mig selv! Min kørestol var væk og der var ingen mulighed for at kalde personalet, da snoren var væk. Godt at mine børn var så meget på besøg.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst



Fin behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Der er normeret for lidt personale, men det er der jo overalt på huset.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Intet var planlagt - kun blodprøver. Ingen information om undersøgelsen. Ingen sengeredning eller seng. Er selv uddannet indenfor faget.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

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



Fik en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Følte mig meget godt tilpas. Vil gerne på besøg en anden gang.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Hele behandlingen var god.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg ville ønske at hospitalet ville lære de 'fremmede' læger et forståeligt dansk, før de 'slipper dem løs' på afdelingerne. Så kunne mange misforståelser måske undgås.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg kunne godt tænke mig lidt mere information om f.eks. blodprøverne, hvor de blev sendt hen og hvad der blev testet for.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Fik god behandling af alle ansatte.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Afdelingen har sin del af ansvaret for, at jeg har gået alt for længe før en diagnose kunne stilles, hvis det da er tilfældet endnu. Efter min opfattelse arbejder man alt for opdelt i specialer/afdelinger, for som patient 'falder man ned mellem flere stole', når en afdeling er færdig med sin opgave.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

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



På plussiden tæller også den gode forplejning.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Dårligt: Fordi en ikke kendte offentlighedslovens regler om aktindsigt.

Godt: Fordi ledelsen fik fejl i røntgenafdelingen påtalt mv.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg har fået en fin behandling. Blandt andet en god instruktion i, hvordan jeg tager min insulin selv.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Behandlingen var god.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Lægerne gav mig tryghed. De havde virkelig sat sig ind i hele min situation - det var helt unikt. Det øvrige personale var fagligt dygtigt og omsorgsfuldt - alt i alt den bedste oplevelse, jeg har haft på et dansk hospital.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



De var meget omsorgsfulde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Jeg har epilepsi og min kone kom med min epilepsimedicin, da jeg blev indlagt akut og Randers Sygehus ikke har mine præparater hjemme. Heldigt, at min kone kunne komme med det. Hun gør opmærksom på, at jeg kun har piller til tirsdag, men lægen siger, at det ikke er noget problem - dem skaffer de. Problemet er bare, at da jeg ringer tirsdag aften er de stadig ikke bestilt. Jeg snakker med en sygeplejerske, og hun siger, at det tager noget tid, da de skal have det fra Århus. Jeg får pillerne om eftermiddagen, som jeg skulle have haft om morgenen. Er dette i orden? Tør man blive indlagt igen?

Det næste problem, vi løber ind i, er, at vi ved socialrådgiveren den sidste dag får hjælp med at lave de bevillinger, som man har ret til som sukkersygepatient. Vi bliver sendt hjem med 10 teststrimler, da sygeplejersken siger, at de ikke må udlevere flere. Da vi er kommet hjem, ringer vi til Grenå Kommune, som selvfølgelig ikke har fået henvisningen fra sygehuset. De fortæller os, at de har tre uger til at behandle en bevilling. De var heldigvis søde til at modtage vores kopi og hjælpe os, så hurtigt de kunne. Men man kan ikke være bekendt at sende en mand hjem med ti teststrimler - det er til to dage. Og når man lige har fået det, har man behov for at tage ens blodsukker tiere. UNDER AL KRITIK.

Grenå Ambulatorium hjalp os dog, og vi vil give dem stor ros for at vise omsorg, hjælp og rådgivning. Uden dem havde vi ikke fundet roen/trygheden til at klare denne nye sygdom. Måske skulle man en anden gang starte med at snakke med en socialrådgiver i starten af opholdet. Måske skulle man revurdere, om ti teststrimler er nok. Der må ikke være så langsom behandling for at få medicin. Hvorfor har Randers ikke et apotek? Jeg overvejer at blive indlagt på Århus næste gang.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Søde mennesker. De forsøgte virkelig at gøre mit ophold så godt, at jeg kunne have mine børn lidt ved mig og udskrive mig hurtigst muligt (efter mit ønske).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Situationen: Min kone døde af kræft. Skulle bisættes. Jeg fik en blodprop i højre ben. Jeg blev hastebehandlet af et meget forstående personale, som informerede om, hvad risikoen var ved at deltage i bisættelsen. Også hvad jeg skulle være opmærksom på og hvad jeg skulle gøre i tilfælde af ændringer i min tilstand.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg vil gerne vise respekt for det vi har herhjemme - måske er vi ikke taknemmelige nok.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Alle sygeplejersker var venlige og imødekommende. Altid havde de tid til en snak. Altid smilende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Min søn blev tilkaldt, fik en seng ind på stuen med det samme og var der, til jeg kom hjem. Jeg vidste ingenting om det de første tre dage, da jeg var helt væk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg var godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Min mand har en åben indlæggelse. Vi synes, det er godt på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg var godt tilfreds med min pleje. Jeg mødte ingen sure miner.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Kommentarer til

Afsnit D9

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Godt modtaget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Ventede ½ dag, men fint, da der endelig var tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Alle var meget imødekommende og flinke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut



Meget sødt personale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Kan ikke finde årsagen.

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



De fandt ingen årsag.

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



Alle hjalp en.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Meget godt tilfreds. Kom hjem efter 10 dage og havde det godt.

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



De kender jo efterhånden både mig og min sygdom.

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



Føler, der er for lidt indsigt hos nogle.

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

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Nogle ja og nogle nej.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg har fået en god behandling - blev lyttet til.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Snakkede ikke engang med en læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



En læge undersøgte mig.

Respondentens svar: Både og

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



Lægen, som har behandlet mig i ca. et år, har altid tid til en snak om både stort og småt. Et rart menneske, som har betydet en stor del for mig under mine indlæggelser. En kompetent læge med styr på det faglige og det personlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Variierer meget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Ingen tog sig tid til at snakke med mig om, hvordan jeg havde det. Ingen viste interesse for mig. Når jeg græd spurgte ingen til mig. De ignorerede mig, når jeg var ked af det.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



De gav sig tid til at høre og snakke med en.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut



Det meste af personalet er meget sødt og omsorgsfuldt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Meget fin behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Varierer meget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 13

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



Omsorgen mangler. Jeg kunne have tænkt mig en kontaktsygeplejerske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Jeg var meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Jeg kunne klare mig selv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Sygeplejerske og elev havde ikke situationsfornemmelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 14

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



Lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Som dårligt hørende føler man sig uinformeret ofte.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 15

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



Ingen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 16

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



Ny læge hver dag, som sagde noget modstridende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Der var ingen, der fortalte noget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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



Dårligt sengetøj. Puder og dyner.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Toilet var tit beskidt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Meget fine toiletforhold.

Respondentens svar: Ja

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



Der skulle være et toilet for kvinder og et for mænd - ikke et sammen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Til mange stuer var der bad/toilet på gangen - ønsker bedre forhold.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



*Det er utilfredsstillende, at man skal stå udenfor ved hovedindgangen og ryge.
Umenneskeligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 18

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



Bestemte selv dagen inden for en uge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 19

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



Ingen snak med en læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



Der var ingen kontakt mellem pårørende og afdeling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Uoplyst



Min mand har været med til samtale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Nogle vil ikke ringe for mig til mine pårørende. Kan ikke selv bruge mønttelefonen, når jeg er dårligt hørende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 21

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



Der har ingen været.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Som altid meget dårlig information til min læge, på trods af videre behandling der.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Jeg savnede et sted, hvor jeg kunne ryge min pibe.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg blev behandlet godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg var godt tilfreds med indlæggelsen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Læger, sygeplejersker og plejere gjorde deres bedste.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



I det store og hele følte jeg en personlig interesse for mig. Medicinlægen var perfekt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg fik at vide, hvad jeg fejlede og hvilken medicin jeg skal have. Det er jo hovedsagen. Der er et enkelt minus (maden), der er alt for lidt. 2 kartofler, lidt sovs, en lille bøf. Ikke nok til en voksen mand. Da jeg spurgte om mere, var der ingenting.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Uoplyst



Dårligt pga. plejepersonalet. De burde præsentere sig selv (evt. give hånd) ved første møde med patienten. De skal være mere opmærksomme på, hvordan man har det psykisk, give sig mere tid til at tale med patienterne. Jeg kunne iøvrigt tænke mig kontaktsygeplejerske fremfor rundepleje/gruppepleje.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Generelt var behandlingen meget menneskelig og omsorgsfuld, trods min grund til indlæggelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Plejen og omgivelserne gode. Lægernes kompetence og kvalifikationerne dårlige.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Jeg har aldrig været et sted, hvor det har været så godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Personalet var søde og forstående.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Man fik al den hjælp, man havde brug for, både praktisk og lægeligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



God behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Fordi jeg har været tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Er fint behandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Rigtig god behandling og mad. Alt var godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Personalet var søde og hjælpsomme. Fik svar på det, jeg spurgte om. De gav sig tid til at trøste, hvis man var ked af det.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Personalet rigtig godt. En læge, der ikke ville høre efter - dårligt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg var godt tilfreds med både kosten og behandlingen af mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Var der så kort tid.

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



Fordi jeg ikke snakkede med en læge.

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



Jeg havde det meget godt. Fik dejlig mad, som jeg nød meget - og en god pleje.

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



Jeg ringede og de kom straks og spurgte, hvad jeg ville, og de var altid glade. Maden var flot, god og sund.

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



Jeg har været indlagt en del gange på afdelingen, så personalet kender mig og min sygdom godt. Det giver en tryghed. En særlig tak for medmenneskelighed og behandling til læge NN.

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



Det var lidt akut. Der var meget travlt og lange ventetider.

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



Faglig dygtigt personale.

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



Usædvanlig god omsorg - også for familien.

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



Jeg fik en koloskopi, der var under al kritik. Jeg har fået den før og plejer at blive lettere bedøvet. Jeg har aldrig prøvet så ubehagelig en undersøgelse, men da jeg klagede, sagde sygeplejersken nede imellem benene, at det snart er ovre, hvortil jeg svarede, at det sagde hun også for 20 minutter siden. Ingen hjælp, så det endte med, at jeg kørte i en forkeret seng op på afdelingen. Når jeg før har fået en koloskopi, har jeg fået en lettere bedøvelse.

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



Kommunikationsproblemer, når man er dårligt hørende. En fra afdelingen burde på kursus i kommunikation med svaghørende/døve. Der er for lidt tid/hensyn til disse patienter. Folk dør af lungebetændelse i stedet for lungekræft med de rygeforhold.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Jeg har fået en perfekt behandling. Intet at klage over. UG fra mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Kommentarer til

Afsnit D8

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Var meget imødekommende, forstående og lyttende. Spurgte ikke bare løs og løs.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Patienten var bevidstløs ved indlæggelsen og kan ikke huske alt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Venlig, kærlig og meget opmærksomt tog man imod mig - tak.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Man følte sig godt tilpas, og følte at her var en god og venlig atmosfære imellem personalet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Informationerne fra afgivne afdeling blev ikke givet videre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Lå på gangen, indtil der var plads på en stue.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Lidt mangelfuld orientering om afdelingen. Modtagelsen lidt kaotisk pga. travlhed.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Blev indlagt på akut modtagelsesafdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *God modtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Ingen ved, hvad de gør.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Har stadig ondt i mit hoved.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Var grundige. Satte forskellige ting i værk og behandlede mig til det var forsvarligt at sende mig hjem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Man fandt hurtig ud af hvilken medicin, jeg skulle have.

Respondentens svar: Ja

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



Akut modtageafdeling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Det hjalp godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



De undersøgte uden at finde rod på problemet. Jeg blev så behandlet for de symptomer, jeg har. Jeg vil mene, at nogle af behandlingerne gjorde min tilstand væsentlig værre end før behandlingen begyndte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Kun lægen vil høres.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Jeg var så heldig, at jeg for det meste havde den samme læge, og ham var jeg meget tilfreds med. En enkelt kvindelig læge var lige hurtig nok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg mindes ingen samtale med nogen læge. Kun da jeg blev udskrevet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



De havde travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Talte dog med mange læger med mange meninger. Man kan stille fire forskellige læger det samme spørgsmål og få meget forskellige svar fra alle. Lidt forvirrende!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

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



Absolut ja. De var intet mindre end fantastiske, og det gjaldt alle faggrupper. Selvom de havde travlt, var de der for en.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Jeg vil gerne rose hele personalet. Alle støttede (jeg havde lige mistet min yngste datter).

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Det var et utrolig dejligt personale. Søde og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



En god ting - havde den samme sygeplejerske til personlig hjælp og pleje.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



God og kærlig pleje.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

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



Også der var de grundige. Nogle gange blev ting gjort for en, som man ikke engang havde bedt om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Ønsker mere hjælp på badeværelse til svag og usikker patient plus hjælp til fodpleje.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut



Alle var søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut



Afdelingen kan have gode og dårlige dage.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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



Kom for tidligt hjem.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Meget tilfreds med forløbet.

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



Denne gang.

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



Ventetid fra mandag til tirsdag på ultralydsscanning.

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



Tit ventetid.

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



Det var en akut indlæggelse og der var derfor ikke meget tilrettelæggelse.

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



Jeg ville gerne have haft nogle grundigere forklaringer om hvad og hvorfor en bestemt undersøgelse blev udført.

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

Spørgsmål: 15

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



Men der skal spørges meget!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



For lidt om bivirkninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



De fortalte ikke så meget - passede mig bare.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Spørgsmål: 16

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



Men når der ikke var sammenhæng, gik de ud og læste om mig og kom så igen til mig. Fulgte det op.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut












Man kan få vidt forskellige svar, afhængigt af hvem man spørger. Dog var der ingen konfliktende informationer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

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

-  *Kom an på, hvor man lå. Hvis man lå på en stue, hvor man skulle ud på det wc på gangen, så nej.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Intet bad eller toilet på stuer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Topersonsstue. Snæver plads. Klagende medpatient.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Rent og pænt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fire på stuen er for mange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg var på gangen to døgn.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Fint. God rengøring og hygiejne i det hele taget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Gode forhold.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Indlagt på gangen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Det er dog til at grin at 'syge' mennesker skal udenfor i sne, frost og uvejr for at ryge. Kan ikke se fornuften i at risikere lungebetændelse oveni, hvad de er indlagt for i forvejen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 18

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



Det kom lidt pludseligt for mig. Jeg fik så lov til at blive til dagen efter. Behandlingen skulle fortsætte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Troede jeg kunne blive lidt længere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

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



Helt klart. Jeg vidste lige nøjagtig, hvad jeg skulle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



To læger var åbenbart ikke enige om varigheden af mit medicinbehov.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



En henvisning til egen læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Pårørende fik, men patienten havde på grund af alder svært ved at huske.

Respondentens svar: Ja

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



Gode oplysninger og orientering.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Der blev bare sagt 'du skal hjem i morgen'.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg blev overflyttet til en afdeling. Fik først at vide, at det var en akut nyresygdomsafdeling, da jeg kom dertil. Det var noget af en overraskelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



Min mand fik som oftest sine informationer igennem mig, men havde han spurgt havde det været ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Ualmindelig godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut



Afdelingen underrettede hjemmeplejen før udskrivningen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Det tror jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

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



Min læge ordnede alt både før og efter indlæggelsen - alt har fungeret tilfredsstillende, som jeg ser det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Har endnu ikke været hos egen læge pga. at jeg har ikke haft kræfter til at gå op på 1. sal.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut












Lægen har snakket med overlægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

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

-  *Lidt for mange læger med forskellige synsvinkler angående min sygdom, som der endnu ikke er sat navn på.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der manglede handlingsplan til efter hjemsendelse. I ville udskrive mig 2 dage før den faktiske udskrivningsdato.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der er intet at klage over.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg var godt tilfreds med denne afdeling. Det gælder ikke alle afdelinger på sygehuset.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Sygeplejere var meget flinke og tilfredsstillende. Spurgte man om et par piller fik man dem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Information ok. Venlighed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Sygepersonalet på D8 ganske enestående. Søde og omhyggelige med deres arbejde. De skal have min største ros. Lægerne skuffede mig.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg har ligget på forskellige afdelinger, men jeg har aldrig ligget på en så god som denne. Jeg håber, at jeg i de tidligere besvarede spørgsmål tilkendegiver hvorfor. Det var over hele linien en rigtig god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Tilfreds med indlæggelsen og behandlingen samt tidspunktet for udskrivning.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Som pårørende (søster). Ved mine daglige besøg ingen kritik udover knebent med plads på stuen, og uro (klage) fra medpatient.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Perfekt behandling hver gang jeg har været til diverse undersøgelser.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Både jeg og min kone er meget tilfredse med kontakt og informationer. Venligt personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Alt i alt var vi tilfredse med forløbet hos jer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Der var både gode og lidt dårlige sider. Det er ikke det mest spændende sted at ligge og personalet gør jo, hvad de kan.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Det er mig fuldstændigt uforståeligt, at man kan kritisere sygehuset i Randers. For min del var det som at være i gode, hyggelige og kærlige hænder. Tak til det søde og positive personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Ros gav jeg, for det fortjener afdelingen. Man manglede oplysning om, at afsnit D8 ingen fast afdelingssygeplejerske havde, men man fandt selv ud af, hvordan arbejdet blev fordelt - skiftevis.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Godt tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Fik den behandling, jeg havde brug for.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg har gennemgående været tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Fordi vigtig information ikke blev givet videre.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Synes, det var en god afdeling, men det er utilfredsstillende at ligge på gangen, når man har ondt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Helhedsindtrykket af samarbejdet på afdelingen de enkelte faggrupper imellem er godt, hvilket giver et roligt forløb for patienterne. Det giver samtidig tid til god pleje, samtale og orientering.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Det eneste, jeg fik at vide af sygeplejersken, var at jeg ikke så godt ud. Det var ikke lige, hvad jeg havde brug for.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Godt miljø, gode hygiejniske forhold. Venligt og imødekommende personale, men som alvorligt syg og meget smertepreget er det en stor belastning at ligge på en firesengsstue.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Fordi der er meget, der kan laves om. For slidt personale og plads.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



God oplevelse under forløbet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Følte mig tryk og respekteret. Stor hensynstagen til min personlige situation. Oplevede høj faglighed både blandt læger og sygeplejersker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Fin hjælpsomhed fra personalet. Dejlig tone på hospitalet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Venlige og dygtige ansatte. God atmosfære!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Fordi jeg blev behandlet godt af meget sødt personale.

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



God pleje, god mad og godt badeværelse.

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



Der var hele tiden god og venlig pleje. Angående udskrivning: Fint tilrettelagt med familie og anden hjælp til mig.

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



Jeg har fået en ovenud god behandling af alle på afdelingen - den kan ikke blive bedre.

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



Jeg er meget godt tilfreds med afdelingen. Jeg kan ikke udfylde dette skema, da jeg hurtigt kom på benene ved hjælp af en rollator, men afdelingen skal have megen ros for deres behandling.

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



På grund af fuld tilfredshed.

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



Da jeg alt i alt ikke har noget at udsætte på sygehuset.

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



Det var ikke bedre end andre steder.

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



Overbelastning er ikke godt.

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



Vi bliver behandlet godt, men en ny hovedpude var ikke at finde.

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

Kommentarer til
Akut Modtageafsnit A4

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Der var noget ventetid, men det var ikke voldsomt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Indtil overlægen dukkede op fredag (indlagt torsdag).

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



De glemte mig i kælderen i to timer uden opsyn.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 10

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Blev hurtigt rask.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut



Absolut ikke. Havde fysioterapeuten ikke hjulpet, havde jeg været meget dårligt hjulpet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Jeg bad om at få mine piller, som jeg skal have hver dag. Dem fik jeg ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Jeg blev behandlet for symptomer efter min mening. Min rigtige sygdom blev først opdaget flere dage senere, da min tilstand blev værre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Men han havde travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



De kunne ikke forstå, hvad jeg sagde, da jeg er meget dement.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Der var kun én læge. Han kom, inden jeg skulle hjem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Årsag til indlæggelse var en opsvulmet tunge, så tale var næsten umulig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Talte med mange forskellige læger med mange forskellige meninger. Til sidst blev jeg meget forvirret og ikke klogere mht. sygdom/symptomer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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



Men det var der heller ikke behov for.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Fra plejepersonale samt fysioterapeut. Mest den sidste.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Når de ikke kunne forstå mig, er det jo ikke let at hjælpe.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Der var intet personale, den dag, jeg blev indlagt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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



Jeg måtte vente i ca. 25 timer, inden jeg kom til undersøgelse på en anden afdeling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Skulle udskrives hurtigst muligt. Formentligt grundet weekend eller alder.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Der var megen ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



God behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Med så mange forskellige undersøgelser osv. er det nogen gange svært at følge med. En stor hjælp kunne være en grundigere forklaring på, hvad man p.t. bliver undersøgt for.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 15

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



Nej, absolut ikke. Indlagt med discusprolaps. Kunne ikke gå.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Jeg manglede, at der var en læge, der havde tid til at snakke i stedet for bare at give besked.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Det tager for lang tid at få besked for en dement som jeg, da jeg ikke kunne finde ud af, hvor jeg var.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

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



Reservelæge ok. Overlæge NN's journal er ikke korrekt, da han ikke fandt det nødvendigt, hverken at scanne eller røntgenfotografere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Jeg talte ikke med nogen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



En mandlig ansat opførte sig dårligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)











Jeg synes, der er for mange 'afløsere' på afdelingen. Under længere indlæggelser er der mange 'nye ansigter', som ikke har tid til at sætte sig ind i patienternes forløb.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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

-  *Der manglede fællesstue.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Min mand måtte køre mig ud fra afdelingen meget forpint.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Satte stor pris på forhængen på stuen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der var ingen bad eller toilet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Tre dage på modtagestuen. Uro nat og dag. Overbelægning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Vi kan ikke ryge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *For dårlige WC-forhold.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Synes dog det er til grin, at patienter skal udenfor i sne, regn og frostgrader for at ryge. Et godt rygerum vil måske gøre, at syge menneskers tilstand ikke forværres pga. lungebetændelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

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



Jeg blev der længere tid end jeg havde lyst til.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Min mand måtte køre mig ud fra afdelingen meget forpint.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Fik lov at tage hjem og sove. Det var rigtig godt, når det kunne lade sig gøre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



En dement har svært ved at sove om natten og finde ud af, hvor de er henne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Det var dårlig planlægning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

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



Lægen brugte to min på mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Ja, af en sød fysioterapeut, som stadig følger mig. Hun gik imod lægens diagnose.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Manglende oplysninger om patientbefordring.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Jeg blev overflyttet til Skejby. Fik først at vide, det er en akut nyremedicinsk afdeling, da jeg kom dertil. Det var noget af en overraskelse. Nyresygdom havde ikke været nævnt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



Jeg synes ikke, at pårørende skal hjælpe med vask og diverse ting.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Forløbet var så kort, så vi nåede ikke at kommunikere.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

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



Nej, overlægen sagde direkte, hvad min læge bildte sig ind at indlægge mig akut.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Jeg mangler stadig svar på relevante blodprøver to måneder efter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut




Har slet ikke haft kontakt til vort lægehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

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

 *Meget dygtig læge ved indlæggelsen. Tilbød udover det relevante en brystundersøgelse. Flot tilbud. Følte tryghed ved personalet. Der var rent, ryddeligt og orden.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Plejepersonalet er venlige, selvom de havde travlt, havde de tid til et smil.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Der mangler helt bestemt fællesstue for samværrets skyld.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Alting gik for hurtigt. Ved hjemsendelse var der ikke sendt besked til hjemmeplejen. Jeg måtte selv sende bud efter 1 døgn. Lægen havde ikke fået besked fra sygehuset efter 4 dage.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Jeg har kun sjældent været indlagt, så det er svært at bedømme, men ud fra min umiddelbare vurdering, så var det et godt indtryk man fik.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

 *Var indlagt i januar 2006, da ville det have været 3 stjerner. Februar 2006. Dårlig behandling. Ønsker ikke, at blive indlagt på Randers Centralsygehus igen.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Gode omgivelser, dejlig mad, dygtige og kompetente læger, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Jeg synes, at de gjorde, hvad de kunne. Der var meget travlt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Alt var tilfredsstillende, bortset fra hjemtransporten, som jeg havde problemer med. Måske det ikke er sygehusets opgave at give oplysninger om patientbefordring.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Når man bliver indlagt, aner man faktisk ikke, hvad der er op eller ned.

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



Det var en god oplevelse at være på afdelingen i den korte tid.

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



De havde styr på alt og det hele gik helt fantastisk.

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



God modtagelse og behandling ved indlæggelse.

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



Fordi jeg følte mig godt behandlet.

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



Jeg var indlagt til observation for hjerneblødning og var således ret bekymret. Jeg følte mig i gode hænder, hvilket jeg gav udtryk for. F.eks. konsulterede den unge læge den mere erfarne overlæge. Det var betryggende for mig.

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



Venlighed, engagement opmærksomhed. Trygge forhold uden at være påtrængende.

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



Tryghed, professionalisme og venlighed.

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



Alle er søde og rare med en stor forståelse for ens sygdom. Der mangler bare et rygerum.

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



Jeg fik ikke altid min natmad. Jeg har sukkersyge og har korttidshukommelse efter blodprop i hjernen.

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



Blev bragt ind bevidstløs/omtåget. Har kun gode minder. Tak for hjælpen.

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



Jeg følte god information hele vejen igennem.

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



Fordi I er for dårlige til at håndtere meget demente mennesker, der hverken kan tale eller udtrykke sig. De skal tages meget langsomt, men I jager med dem.

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



Flink personale. Toiletforhold i orden, men uhyggelig uro på stuen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Jeg blev indlagt med kramper, hvilket jeg aldrig har haft før. Fik ingen information om, hvad der kunne have udført dem og ej heller om, hvilken medicin, jeg fik. Der er ikke fulgt op på hændelsen!

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



Fordi jeg ingen hjælp fik med noget som helst. Når man kommer ind akut med blodprop i hjernen og ikke kan støtte på højre ben eller bruge højre arm, forventer man, der er hjælp at få.

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



Retfærdigt.

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



Jeg fik professionel hjælp til mit problem.

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



Fordi det var godt.

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



Jeg personligt blev så godt behandlet. Jeg var der jo kun så kort, men den tid, jeg var der, var rigtig god.

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

