

Indlæggelse på
Medicinsk Afdeling M2
Randers Centralsygehus
4. Runde

Indlæggelse på
Medicinsk Afdeling M2
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. 734

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.

Læsevejledning

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

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

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

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

Afsnit 1: Om afdelingen

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: De indlagte patienter

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

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus

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

Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen

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

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

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen, 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:

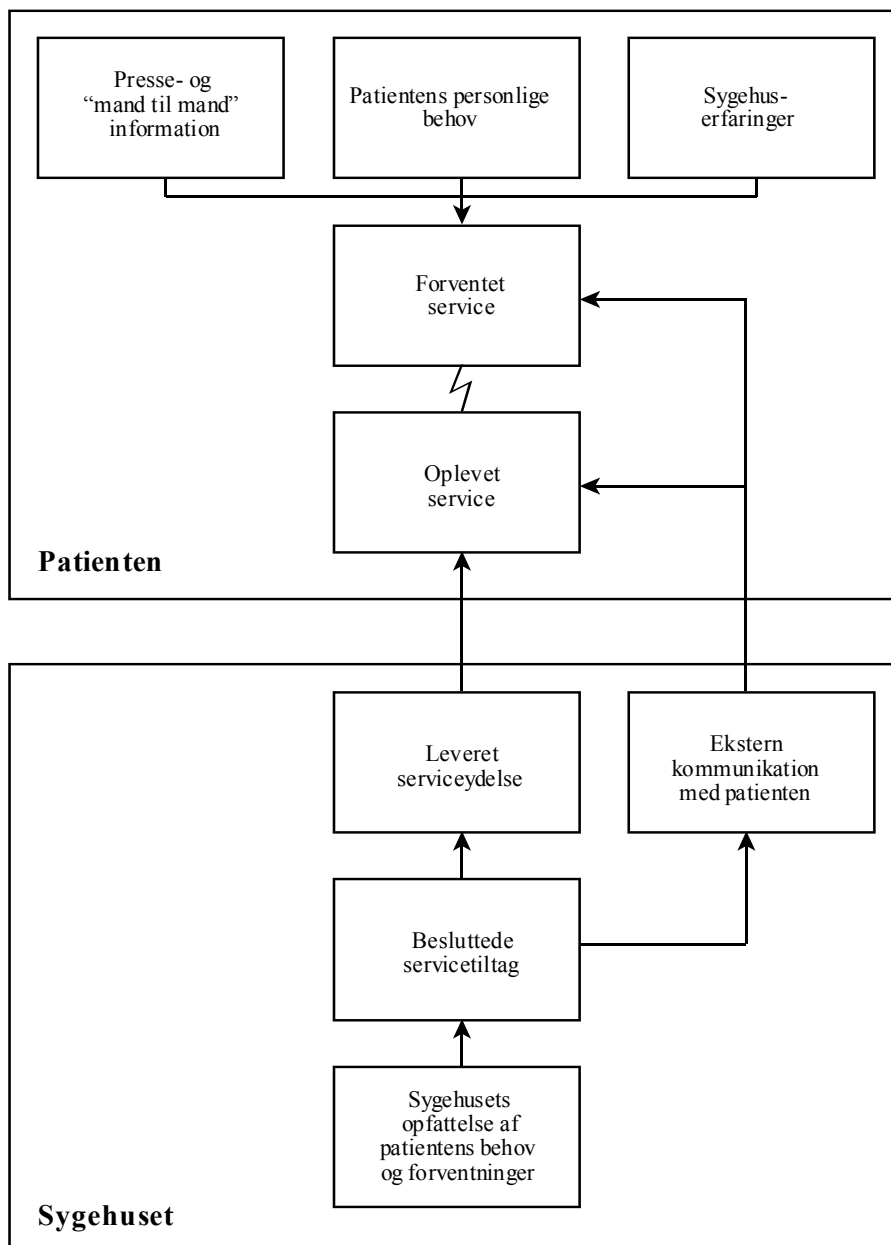
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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	<p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
Udsendelse og indsendelse	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt.</p>
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 M2, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Kardiologi, alm. med., apopleksi
Antal indlagte	4.768
Heraf akut indlagte	98%
Heraf planlagte	2%
Gennemsnitligt antal sengedage	4,9
Belægningsprocent	93,2*
Antal senge	73
Enestuer	12
Tomandsstuer	17
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	7
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	4.373
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	4.034
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	28
Plejepersonalestillinger	87,5**
Lægeseekretærstillinger	7,8
Samlet budgetramme	64,3 mio. kr.
Statistik år	2005

* Inklusive 2 intensiv-senge, som afdelingen ikke disponerer over.

** Plus 9,8 terapeutstillinger

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Generelt om afdelingen

M2 er en medicinsk afdeling, der består af 3 sengeafsnit normeret til i alt 73 senge.

De 3 afsnit er fordelt med 2 afsnit for kardiologi og intern medicin og 1 afsnit for patienter med apopleksi.

Til Medicinsk afdeling M2 er knyttet et ambulatorie for apoplexipatienter og et ambulatorie, der tager sig af rehabilitering af hjertepatienter, udredning af hjertesygdomme samt andre almenmedicinske sygdomme.

Desuden har medicinsk afdeling M2 også en ambulatorievirksomhed på Grenå Sygehus.

Patienter, der indlægges akut til observation for blodprop i hjertet eller anden alvorlig hjertelidelse, indlægges direkte på hjerteafdelingen. Alle øvrige akutte patienter indlægges i det akutte Medicinske akutte modtageafsnit A4.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Medicinsk Afdeling M2, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.02.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	550	
Indkomne svar	259	
Svarprocent	47,1	
Tidligere målinger	maj 2004 - 237 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1306
	%	%
Alder		
0-18 år	1,0	0,8
19-39 år	13,7	3,5
40-59 år	18,9	23,0
60-69 år	20,3	27,2
70-79 år	24,8	22,6
80 år eller mere	21,4	23,0
Køn		
Mand	56,8	57,6
Kvinde	43,2	42,4
Afsnit		
Afsnit CD5	-	42,5
Afsnit CD7	-	47,1
Apopleksiafsnittet	-	10,4

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 M2, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	-	237	259	7.710
	%	%	%	%
Alder				
0-18 år	-	0,9	0,8	10,6
19-39 år	-	3,5	3,5	15,0
40-59 år	-	24,9	23,0	26,7
60-69 år	-	25,8	27,2	19,3
70-79 år	-	22,7	22,6	17,4
80 år eller mere	-	22,3	23,0	11,1
Køn				
Mand	-	58,9	57,6	48,1
Kvinde	-	41,1	42,4	51,9
Hvordan				
Akut	-	98,6	96,7	54,6
Indkaldt pr. brev(planlagt)	-	1,4	3,3	45,4
Erfaring(5år)				
1 gang	-	61,5	56,1	62,1
2 gange	-	20,4	21,5	17,7
3 gange	-	8,0	8,1	7,2
Mere end 3 gange	-	10,2	14,2	13,0
Indlagt				
En dag	-	11,7	15,7	20,8
2-3 dage	-	26,4	36,3	30,2
4-8 dage	-	37,2	27,8	29,7
Mere end 8 dage	-	24,7	20,2	19,3
Bopæl				
Indenamtspatienter	-	99,5	98,8	80,7
Udenamtspatienter	-	0,5	1,2	19,3
Modersmål				
Dansk	-	97,7	98,1	96,5
Ikke dansk	-	2,3	1,9	3,5
Søgt information				
Har søgt information	-	20,6	21,1	30,4
Har ikke søgt information	-	79,4	78,9	69,6
Skemaet udfyldt af				
Patienten	-	89,3	84,9	83,5
Pårørende	-	10,7	15,1	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?

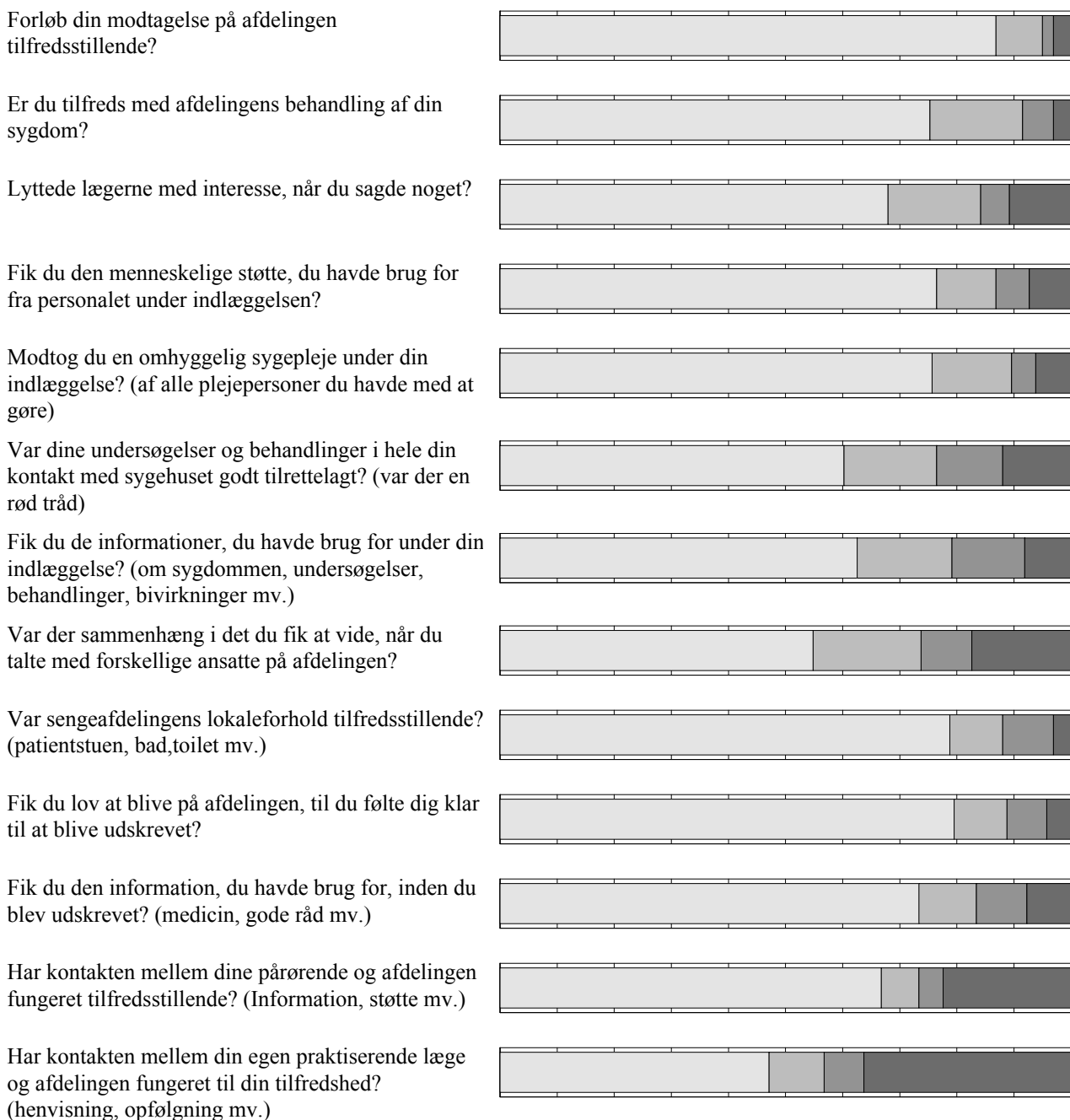
Forskel på patienterne?

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 M2, Randers Centralsygehus, Maj 2006

Spørgsmål (svar i procent af 259 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 M2, 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
	-	237	259			
Antal	%	%	%	%	%	%
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	-	11,0	10,4	13,9	4,3	28,3
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	-	15,9	22,3	16,2	3,7	33,3
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	-	21,2	23,8	18,9	5,7	45,2
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	-	16,0	17,5	14,4	3,8	27,1
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	-	15,3	19,3	13,2	3,8	27,2
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	-	25,8	31,6	23,9	5,3	39,2
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	-	27,5	31,9	25,5	10,8	47,1
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	-	27,4	33,6	24,3	6,3	40,6
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	-	20,2	18,7	22,3	1,7	47,7
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	-	14,9	16,9	14,9	2,9	36,4
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	-	21,3	20,5	20,5	8,3	33,3
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	-		13,9	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	-	30,1	26,1	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	<p>Sammenligning mellem forskellige afdelinger er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Afdelingen har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede afdelinger.</p>

Tabel 7 De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på Medicinsk Afdeling M2, 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
	-	3	8	3.132		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	-	100,0	100,0	82,0	100,0	60,9
Nej	-	0,0	0,0	18,0	0,0	39,1

Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Medicinsk Afdeling M2, 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
	-	3	8	3.132		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	-	100,0	100,0	92,9	100,0	78,8
Nej	-	0,0	0,0	7,1	0,0	21,2

Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Medicinsk Afdeling M2, 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
	-	4	8	4.407
Antal	%	%	%	%
Lægens råd	-	75,0	62,5	37,4
Kort venteliste	-	25,0	0,0	5,1
Tæt på bopæl/familie	-	0,0	37,5	17,4
Gode erfaringer/godt omdømme	-	0,0	0,0	20,6
Andet	-	0,0	0,0	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 M2, Randers Centralsygehus

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
Antal	-	220	229	7.265		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	27,3	24,0	17,5	2,2	33,0
Nej	-	72,7	76,0	82,5	97,8	67,0

Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Medicinsk Afdeling M2, Randers Centralsygehus

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
Antal	-	215	238	7.322		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	14,9	22,7	13,8	3,7	40,0
Nej	-	85,1	77,3	86,2	96,3	60,0

Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Medicinsk Afdeling M2, Randers Centralsygehus

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	233	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	19,7	-	-	-
Nej	-	-	80,3	-	-	-

6. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det:

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

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

Kompetencen skal sikres

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

For mange lægekontakter?

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

For mange plejepersonkontakter?

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

Forskel på afsnit?

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

Udlevering af kontaktkort?

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

Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af Medicinsk Afdeling M2, 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					
	-	231	249	7.710		
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	-	23,8	18,5	29,8	51,6	18,6
Fire stjerner (godt)	-	56,3	57,8	53,0	46,4	43,1
Tre stjerner (både godt og dårligt)	-	14,7	20,1	13,9	2,0	29,4
To stjerner (dårligt)	-	2,2	1,2	1,9	0,0	7,8
En stjerne (uacceptabelt)	-	3,0	2,4	1,3	0,0	1,0
Andel kritiske helhedsvurderinger	-	19,9	23,7	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 sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

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

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

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

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

NN Afdeling

NN Sygehus

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

 Antal gange (evt. cirka)

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

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

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

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

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

(gerne flere kryds)

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

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

(kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	92,3	7,7	0,0	39
	2-3 dage	91,1	7,8	1,1	90
	4-8 dage	84,8	12,1	3,0	66
	Mere end 8 dage	89,1	6,5	4,3	46
Hvordan	Akut	89,8	8,4	1,8	226
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	8
Erfaring(5år)	1 gang	90,3	8,2	1,5	134
	2 gange	94,2	3,8	1,9	52
	3 gange	78,9	15,8	5,3	19
	Mere end 3 gange	85,3	11,8	2,9	34
Søgt information	Har søgt information	87,8	10,2	2,0	49
	Har ikke søgt information	89,2	8,6	2,2	186
Køn	Mand	90,3	7,6	2,1	145
	Kvinde	88,5	9,6	1,9	104
Bopæl	Indenamtspatienter	89,5	8,5	2,0	248
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	3
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	100,0	0,0	0,0	9
	40-59 år	88,1	10,2	1,7	59
	60-69 år	89,7	5,9	4,4	68
	70-79 år	87,5	12,5	0,0	56
	80 år eller mere	90,9	7,3	1,8	55
Modersmål	Dansk	89,4	8,5	2,0	246
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	90,4	7,7	1,9	209
	Pårørende	88,9	11,1	0,0	36
Afsnit	Afsnit CD5	92,4	6,7	1,0	105
	Afsnit CD7	86,8	10,7	2,5	121
	Apopleksiafsnittet	92,0	4,0	4,0	25
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	89,6	8,4	2,0	251

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84,2	10,5	5,3	38
	2-3 dage	77,5	14,6	7,9	89
	4-8 dage	70,1	26,9	3,0	67
	Mere end 8 dage	83,3	12,5	4,2	48
Hvordan	Akut	78,4	15,4	6,2	227
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	85,7	14,3	0,0	7
Erfaring(5år)	1 gang	80,0	16,3	3,7	135
	2 gange	80,0	16,0	4,0	50
	3 gange	85,0	15,0	0,0	20
	Mere end 3 gange	61,8	23,5	14,7	34
Søgt information	Har søgt information	80,0	18,0	2,0	50
	Har ikke søgt information	75,7	17,8	6,5	185
Køn	Mand	79,7	15,4	4,9	143
	Kvinde	74,5	18,9	6,6	106
Bopæl	Indenampatienter	77,4	16,9	5,6	248
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	3
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	77,8	22,2	0,0	9
	40-59 år	77,2	19,3	3,5	57
	60-69 år	71,0	18,8	10,1	69
	70-79 år	84,2	12,3	3,5	57
	80 år eller mere	78,2	16,4	5,5	55
Modersmål	Dansk	77,1	17,1	5,7	245
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,5	16,7	5,7	209
	Pårørende	86,1	11,1	2,8	36
Afsnit	Afsnit CD5	79,4	15,9	4,7	107
	Afsnit CD7	74,4	19,7	6,0	117
	Apopleksiafsnittet	85,2	7,4	7,4	27
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	77,7	16,7	5,6	251

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	77,1	20,0	2,9	35
	2-3 dage	77,8	18,5	3,7	81
	4-8 dage	73,0	17,5	9,5	63
	Mere end 8 dage	75,6	17,8	6,7	45
Hvordan	Akut	75,6	18,7	5,7	209
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83,3	16,7	0,0	6
Erfaring(5år)	1 gang	82,0	13,9	4,1	122
	2 gange	78,7	14,9	6,4	47
	3 gange	68,4	26,3	5,3	19
	Mere end 3 gange	58,8	29,4	11,8	34
Søgt information	Har søgt information	84,0	14,0	2,0	50
	Har ikke søgt information	72,5	20,5	7,0	171
Køn	Mand	77,4	17,5	5,1	137
	Kvinde	74,5	19,1	6,4	94
Bopæl	Indenamtspatienter	76,0	18,3	5,7	229
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	2
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	87,5	12,5	0,0	8
	40-59 år	83,3	13,0	3,7	54
	60-69 år	72,3	23,1	4,6	65
	70-79 år	75,0	21,2	3,8	52
	80 år eller mere	70,8	16,7	12,5	48
Modersmål	Dansk	75,6	18,7	5,8	225
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,9	17,4	4,6	195
	Pårørende	66,7	23,3	10,0	30
Afsnit	Afsnit CD5	79,2	16,7	4,2	96
	Afsnit CD7	70,9	21,8	7,3	110
	Apopleksiafsnittet	88,0	8,0	4,0	25
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	76,2	18,2	5,6	231

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80,0	11,4	8,6	35
	2-3 dage	85,4	7,3	7,3	82
	4-8 dage	80,3	15,2	4,5	66
	Mere end 8 dage	82,0	12,0	6,0	50
Hvordan	Akut	81,6	12,4	6,0	217
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	7
Erfaring(5år)	1 gang	83,9	11,3	4,8	124
	2 gange	84,3	13,7	2,0	51
	3 gange	90,0	0,0	10,0	20
	Mere end 3 gange	71,4	14,3	14,3	35
Søgt information	Har søgt information	85,7	10,2	4,1	49
	Har ikke søgt information	80,4	12,3	7,3	179
Køn	Mand	86,3	7,9	5,8	139
	Kvinde	76,8	16,2	7,1	99
Bopæl	Indenamtspatienter	82,4	11,3	6,3	238
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	2
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	75,0	12,5	12,5	8
	40-59 år	79,6	18,5	1,9	54
	60-69 år	77,6	13,4	9,0	67
	70-79 år	92,3	3,8	3,8	52
	80 år eller mere	81,8	9,1	9,1	55
Modersmål	Dansk	82,1	11,5	6,4	234
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,1	10,7	7,1	196
	Pårørende	91,9	5,4	2,7	37
Afsnit	Afsnit CD5	84,8	8,1	7,1	99
	Afsnit CD7	78,1	15,8	6,1	114
	Apopleksiafsnittet	92,6	3,7	3,7	27
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	82,5	11,3	6,3	240

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	79,4	17,6	2,9	34
	2-3 dage	82,1	14,3	3,6	84
	4-8 dage	80,3	12,1	7,6	66
	Mere end 8 dage	78,0	18,0	4,0	50
Hvordan	Akut	80,5	15,0	4,5	220
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	8
Erfaring(5år)	1 gang	82,5	15,1	2,4	126
	2 gange	84,9	13,2	1,9	53
	3 gange	89,5	5,3	5,3	19
	Mere end 3 gange	64,7	20,6	14,7	34
Søgt information	Har søgt information	83,3	14,6	2,1	48
	Har ikke søgt information	79,0	15,5	5,5	181
Køn	Mand	82,1	13,6	4,3	140
	Kvinde	79,2	15,8	5,0	101
Bopæl	Indenamtspatienter	80,4	15,0	4,6	240
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	3
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	88,9	11,1	0,0	9
	40-59 år	80,0	18,2	1,8	55
	60-69 år	74,6	17,9	7,5	67
	70-79 år	90,2	5,9	3,9	51
	80 år eller mere	77,2	17,5	5,3	57
Modersmål	Dansk	80,6	14,8	4,6	237
	Ikke dansk	80,0	20,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,3	13,6	4,0	198
	Pårørende	76,3	21,1	2,6	38
Afsnit	Afsnit CD5	80,8	17,3	1,9	104
	Afsnit CD7	79,6	13,3	7,1	113
	Apopleksiafsnittet	84,6	11,5	3,8	26
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	80,7	14,8	4,5	243

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	75,0	12,5	12,5	32
	2-3 dage	71,3	17,5	11,3	80
	4-8 dage	64,1	15,6	20,3	64
	Mere end 8 dage	62,8	27,9	9,3	43
Hvordan	Akut	68,1	18,1	13,7	204
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87,5	0,0	12,5	8
Erfaring(5år)	1 gang	73,1	16,0	10,9	119
	2 gange	72,3	14,9	12,8	47
	3 gange	63,2	36,8	0,0	19
	Mere end 3 gange	48,6	20,0	31,4	35
Søgt information	Har søgt information	69,0	16,7	14,3	42
	Har ikke søgt information	66,7	19,8	13,6	177
Køn	Mand	67,6	20,6	11,8	136
	Kvinde	68,9	15,6	15,6	90
Bopæl	Indenamtspatienter	68,0	18,7	13,3	225
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	3
Alder	0-18 år	50,0	50,0	0,0	2
	19-39 år	62,5	25,0	12,5	8
	40-59 år	67,3	19,2	13,5	52
	60-69 år	65,2	19,7	15,2	66
	70-79 år	71,4	18,4	10,2	49
	80 år eller mere	71,4	14,3	14,3	49
Modersmål	Dansk	68,6	17,9	13,5	223
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,0	16,4	11,6	189
	Pårørende	56,3	31,3	12,5	32
Afsnit	Afsnit CD5	73,5	15,3	11,2	98
	Afsnit CD7	62,3	21,7	16,0	106
	Apopleksiafsnittet	75,0	16,7	8,3	24
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	68,4	18,4	13,2	228

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	66,7	22,2	11,1	36
	2-3 dage	67,9	21,0	11,1	81
	4-8 dage	64,6	16,9	18,5	65
	Mere end 8 dage	73,5	12,2	14,3	49
Hvordan	Akut	67,7	18,4	13,8	217
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80,0	20,0	0,0	5
Erfaring(5år)	1 gang	65,4	20,5	14,2	127
	2 gange	73,5	18,4	8,2	49
	3 gange	73,7	21,1	5,3	19
	Mere end 3 gange	65,7	8,6	25,7	35
Søgt information	Har søgt information	69,4	18,4	12,2	49
	Har ikke søgt information	67,4	17,4	15,2	178
Køn	Mand	69,1	17,6	13,2	136
	Kvinde	66,0	19,0	15,0	100
Bopæl	Indenamtspatienter	67,9	18,1	13,9	237
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	2
	19-39 år	66,7	11,1	22,2	9
	40-59 år	69,6	21,4	8,9	56
	60-69 år	70,1	13,4	16,4	67
	70-79 år	70,6	17,6	11,8	51
	80 år eller mere	64,2	18,9	17,0	53
Modersmål	Dansk	67,2	18,5	14,2	232
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	69,4	18,4	12,2	196
	Pårørende	62,9	20,0	17,1	35
Afsnit	Afsnit CD5	71,0	16,0	13,0	100
	Afsnit CD7	62,2	21,6	16,2	111
	Apopleksiafsnittet	81,5	11,1	7,4	27
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	68,1	18,1	13,9	238

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	79,3	13,8	6,9	29
	2-3 dage	63,6	22,1	14,3	77
	4-8 dage	63,8	25,9	10,3	58
	Mere end 8 dage	65,9	25,0	9,1	44
Hvordan	Akut	64,8	23,5	11,7	196
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	4
Erfaring(5år)	1 gang	73,9	17,4	8,7	115
	2 gange	62,8	30,2	7,0	43
	3 gange	50,0	38,9	11,1	18
	Mere end 3 gange	56,3	18,8	25,0	32
Søgt information	Har søgt information	73,8	16,7	9,5	42
	Har ikke søgt information	63,8	24,5	11,7	163
Køn	Mand	68,9	21,3	9,8	122
	Kvinde	63,7	24,2	12,1	91
Bopæl	Indenampatienter	66,2	23,0	10,8	213
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	66,7	11,1	22,2	9
	40-59 år	67,3	22,4	10,2	49
	60-69 år	60,0	23,3	16,7	60
	70-79 år	75,0	18,2	6,8	44
	80 år eller mere	64,0	30,0	6,0	50
Modersmål	Dansk	66,8	22,1	11,1	208
	Ikke dansk	40,0	60,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	69,7	20,8	9,6	178
	Pårørende	50,0	40,0	10,0	30
Afsnit	Afsnit CD5	69,1	22,3	8,5	94
	Afsnit CD7	58,3	28,1	13,5	96
	Apopleksiafsnittet	87,5	4,2	8,3	24
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	66,4	22,9	10,7	214

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84,2	7,9	7,9	38
	2-3 dage	75,3	11,2	13,5	89
	4-8 dage	88,1	7,5	4,5	67
	Mere end 8 dage	83,7	6,1	10,2	49
Hvordan	Akut	80,7	9,6	9,6	228
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	7
Erfaring(5år)	1 gang	83,7	7,4	8,9	135
	2 gange	80,8	5,8	13,5	52
	3 gange	78,9	21,1	0,0	19
	Mere end 3 gange	79,4	8,8	11,8	34
Søgt information	Har søgt information	72,5	9,8	17,6	51
	Har ikke søgt information	82,8	9,7	7,5	186
Køn	Mand	81,8	10,5	7,7	143
	Kvinde	80,2	8,5	11,3	106
Bopæl	Indenamtspatienter	81,0	9,7	9,3	248
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	3
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	66,7	22,2	11,1	9
	40-59 år	69,0	12,1	19,0	58
	60-69 år	73,1	17,9	9,0	67
	70-79 år	94,7	1,8	3,5	57
	80 år eller mere	91,1	3,6	5,4	56
Modersmål	Dansk	80,8	9,8	9,4	245
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,2	10,6	10,1	207
	Pårørende	91,9	5,4	2,7	37
Afsnit	Afsnit CD5	74,5	10,4	15,1	106
	Afsnit CD7	83,2	10,9	5,9	119
	Apopleksiafsnittet	100,0	0,0	0,0	26
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	81,3	9,6	9,2	251

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	86,8	7,9	5,3	38
	2-3 dage	81,8	11,4	6,8	88
	4-8 dage	82,1	10,4	7,5	67
	Mere end 8 dage	87,5	6,3	6,3	48
Hvordan	Akut	83,9	9,4	6,7	224
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	7
Erfaring(5år)	1 gang	86,4	9,1	4,5	132
	2 gange	86,3	5,9	7,8	51
	3 gange	85,0	10,0	5,0	20
	Mere end 3 gange	70,6	17,6	11,8	34
Søgt information	Har søgt information	80,0	14,0	6,0	50
	Har ikke søgt information	83,7	8,7	7,6	184
Køn	Mand	87,2	7,1	5,7	141
	Kvinde	77,1	13,3	9,5	105
Bopæl	Indenamtspatienter	83,3	9,3	7,3	246
	Udenamtspatienter	50,0	50,0	0,0	2
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	77,8	11,1	11,1	9
	40-59 år	87,7	10,5	1,8	57
	60-69 år	78,8	10,6	10,6	66
	70-79 år	87,3	5,5	7,3	55
	80 år eller mere	79,3	12,1	8,6	58
Modersmål	Dansk	82,6	9,9	7,4	242
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,8	10,8	6,4	204
	Pårørende	83,8	5,4	10,8	37
Afsnit	Afsnit CD5	89,3	5,8	4,9	103
	Afsnit CD7	75,4	14,4	10,2	118
	Apopleksiafsnittet	92,6	3,7	3,7	27
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	83,1	9,7	7,3	248

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	75,7	5,4	18,9	37
	2-3 dage	80,5	14,6	4,9	82
	4-8 dage	79,7	10,9	9,4	64
	Mere end 8 dage	80,0	10,0	10,0	50
Hvordan	Akut	80,2	11,1	8,8	217
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	66,7	33,3	0,0	6
Erfaring(5år)	1 gang	80,0	12,0	8,0	125
	2 gange	86,5	5,8	7,7	52
	3 gange	85,0	10,0	5,0	20
	Mere end 3 gange	63,6	18,2	18,2	33
Søgt information	Har søgt information	83,7	6,1	10,2	49
	Har ikke søgt information	77,0	12,9	10,1	178
Køn	Mand	77,9	13,2	8,8	136
	Kvinde	81,2	7,9	10,9	101
Bopæl	Indenamtspatienter	79,2	11,0	9,7	236
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	3
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	77,8	0,0	22,2	9
	40-59 år	81,1	9,4	9,4	53
	60-69 år	76,9	13,8	9,2	65
	70-79 år	82,4	11,8	5,9	51
	80 år eller mere	77,2	10,5	12,3	57
Modersmål	Dansk	79,0	11,2	9,9	233
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,2	11,7	8,1	197
	Pårørende	77,8	2,8	19,4	36
Afsnit	Afsnit CD5	85,1	5,9	8,9	101
	Afsnit CD7	71,4	17,0	11,6	112
	Apopleksiafsnittet	92,3	3,8	3,8	26
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	79,5	10,9	9,6	239

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	81,8	18,2	0,0	22
	2-3 dage	88,1	7,5	4,5	67
	4-8 dage	84,2	7,0	8,8	57
	Mere end 8 dage	89,4	4,3	6,4	47
Hvordan	Akut	86,3	7,7	6,0	182
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	4
Erfaring(5år)	1 gang	87,0	5,6	7,4	108
	2 gange	84,1	11,4	4,5	44
	3 gange	87,5	12,5	0,0	16
	Mere end 3 gange	88,0	8,0	4,0	25
Søgt information	Har søgt information	89,2	5,4	5,4	37
	Har ikke søgt information	85,4	9,3	5,3	151
Køn	Mand	86,0	9,9	4,1	121
	Kvinde	85,9	6,4	7,7	78
Bopæl	Indenamtspatienter	85,9	8,6	5,6	198
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	3
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	85,7	14,3	0,0	7
	40-59 år	82,5	12,5	5,0	40
	60-69 år	84,0	10,0	6,0	50
	70-79 år	89,1	2,2	8,7	46
	80 år eller mere	88,9	7,4	3,7	54
Modersmål	Dansk	85,6	8,7	5,6	195
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,5	8,8	5,7	159
	Pårørende	89,2	8,1	2,7	37
Afsnit	Afsnit CD5	86,2	8,0	5,7	87
	Afsnit CD7	83,0	11,4	5,7	88
	Apopleksiafsnittet	96,2	0,0	3,8	26
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	86,1	8,5	5,5	201

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	70,4	14,8	14,8	27
	2-3 dage	83,9	9,7	6,5	62
	4-8 dage	60,0	27,5	12,5	40
	Mere end 8 dage	75,9	13,8	10,3	29
Hvordan	Akut	73,5	15,6	10,9	147
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83,3	16,7	0,0	6
Erfaring(5år)	1 gang	72,0	17,1	11,0	82
	2 gange	72,2	19,4	8,3	36
	3 gange	92,3	7,7	0,0	13
	Mere end 3 gange	74,1	11,1	14,8	27
Søgt information	Har søgt information	74,2	12,9	12,9	31
	Har ikke søgt information	72,6	16,1	11,3	124
Køn	Mand	74,0	13,0	13,0	100
	Kvinde	73,4	18,8	7,8	64
Bopæl	Indenamtspatienter	73,6	15,3	11,0	163
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	2
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0,0	0
	19-39 år	66,7	16,7	16,7	6
	40-59 år	71,8	10,3	17,9	39
	60-69 år	72,7	18,2	9,1	44
	70-79 år	85,7	11,4	2,9	35
	80 år eller mere	67,5	20,0	12,5	40
Modersmål	Dansk	73,9	14,9	11,2	161
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	74,5	14,6	10,9	137
	Pårørende	73,1	19,2	7,7	26
Afsnit	Afsnit CD5	74,6	16,9	8,5	71
	Afsnit CD7	70,4	14,8	14,8	81
	Apopleksiafsnittet	92,3	7,7	0,0	13
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	73,9	15,2	10,9	165

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	1
	2-3 dage	100,0	0,0	3
	4-8 dage	100,0	0,0	3
	Mere end 8 dage	0,0	0,0	0
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	8
Erfaring(5år)	1 gang	100,0	0,0	4
	2 gange	100,0	0,0	1
	3 gange	100,0	0,0	1
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	2
Søgt information	Har søgt information	100,0	0,0	3
	Har ikke søgt information	100,0	0,0	4
Køn	Mand	100,0	0,0	6
	Kvinde	100,0	0,0	2
Bopæl	Indenamtspatienter	100,0	0,0	8
	Udenamtspatienter	0,0	0,0	0
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	100,0	0,0	3
	60-69 år	100,0	0,0	2
	70-79 år	100,0	0,0	2
	80 år eller mere	100,0	0,0	1
Modersmål	Dansk	100,0	0,0	8
	Ikke dansk	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	6
	Pårørende	100,0	0,0	2
Afsnit	Afsnit CD5	100,0	0,0	4
	Afsnit CD7	100,0	0,0	4
	Apopleksiafsnittet	0,0	0,0	0
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	100,0	0,0	8

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100,0	0,0	1
	2-3 dage	100,0	0,0	3
	4-8 dage	100,0	0,0	3
	Mere end 8 dage	0,0	0,0	0
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	8
Erfaring(5år)	1 gang	100,0	0,0	4
	2 gange	100,0	0,0	1
	3 gange	100,0	0,0	1
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	2
Søgt information	Har søgt information	100,0	0,0	3
	Har ikke søgt information	100,0	0,0	4
Køn	Mand	100,0	0,0	6
	Kvinde	100,0	0,0	2
Bopæl	Indenamtspatienter	100,0	0,0	8
	Udenamtspatienter	0,0	0,0	0
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	100,0	0,0	3
	60-69 år	100,0	0,0	2
	70-79 år	100,0	0,0	2
	80 år eller mere	100,0	0,0	1
Modersmål	Dansk	100,0	0,0	8
	Ikke dansk	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	6
	Pårørende	100,0	0,0	2
Afsnit	Afsnit CD5	100,0	0,0	4
	Afsnit CD7	100,0	0,0	4
	Apopleksiafsnittet	0,0	0,0	0
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	100,0	0,0	8

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	15,8	84,2	38
	2-3 dage	22,0	78,0	82
	4-8 dage	29,2	70,8	65
	Mere end 8 dage	30,0	70,0	40
Hvordan	Akut	23,6	76,4	208
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	25,0	75,0	8
Erfaring(5år)	1 gang	21,4	78,6	126
	2 gange	26,5	73,5	49
	3 gange	12,5	87,5	16
	Mere end 3 gange	33,3	66,7	33
Søgt information	Har søgt information	20,8	79,2	48
	Har ikke søgt information	26,5	73,5	170
Køn	Mand	24,6	75,4	134
	Kvinde	23,4	76,6	94
Bopæl	Indenamtspatienter	23,9	76,1	226
	Udenamtspatienter	33,3	66,7	3
Alder	0-18 år	0,0	100,0	2
	19-39 år	22,2	77,8	9
	40-59 år	18,6	81,4	59
	60-69 år	35,5	64,5	62
	70-79 år	15,7	84,3	51
	80 år eller mere	27,3	72,7	44
Modersmål	Dansk	23,6	76,4	225
	Ikke dansk	66,7	33,3	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	24,1	75,9	195
	Pårørende	22,2	77,8	27
Afsnit	Afsnit CD5	27,3	72,7	99
	Afsnit CD7	22,4	77,6	107
	Apopleksiafsnittet	17,4	82,6	23
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	24,0	76,0	229

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	5,1	94,9	39
	2-3 dage	19,5	80,5	82
	4-8 dage	26,2	73,8	65
	Mere end 8 dage	38,3	61,7	47
Hvordan	Akut	21,7	78,3	217
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	37,5	62,5	8
Erfaring(5år)	1 gang	19,8	80,2	131
	2 gange	21,6	78,4	51
	3 gange	35,3	64,7	17
	Mere end 3 gange	21,2	78,8	33
Søgt information	Har søgt information	19,6	80,4	51
	Har ikke søgt information	24,7	75,3	174
Køn	Mand	22,5	77,5	138
	Kvinde	22,4	77,6	98
Bopæl	Indenamtspatienter	22,6	77,4	235
	Udenamtspatienter	33,3	66,7	3
Alder	0-18 år	50,0	50,0	2
	19-39 år	11,1	88,9	9
	40-59 år	20,3	79,7	59
	60-69 år	17,7	82,3	62
	70-79 år	23,1	76,9	52
	80 år eller mere	32,7	67,3	52
Modersmål	Dansk	21,9	78,1	233
	Ikke dansk	75,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	20,4	79,6	201
	Pårørende	36,7	63,3	30
Afsnit	Afsnit CD5	15,7	84,3	102
	Afsnit CD7	25,9	74,1	112
	Apopleksiafsnittet	37,5	62,5	24
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	22,7	77,3	238

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	8,1	91,9	37
	2-3 dage	21,7	78,3	83
	4-8 dage	18,6	81,4	59
	Mere end 8 dage	27,3	72,7	44
Hvordan	Akut	19,2	80,8	213
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	60,0	40,0	5
Erfaring(5år)	1 gang	21,4	78,6	126
	2 gange	22,2	77,8	45
	3 gange	35,3	64,7	17
	Mere end 3 gange	9,4	90,6	32
Søgt information	Har søgt information	28,9	71,1	45
	Har ikke søgt information	16,7	83,3	174
Køn	Mand	17,3	82,7	133
	Kvinde	21,4	78,6	98
Bopæl	Indenamtspatienter	19,1	80,9	230
	Udenamtspatienter	66,7	33,3	3
Alder	0-18 år	0,0	100,0	2
	19-39 år	0,0	100,0	8
	40-59 år	16,7	83,3	54
	60-69 år	23,9	76,1	67
	70-79 år	21,6	78,4	51
	80 år eller mere	18,0	82,0	50
Modersmål	Dansk	20,2	79,8	228
	Ikke dansk	0,0	100,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	19,1	80,9	194
	Pårørende	26,5	73,5	34
Afsnit	Afsnit CD5	18,2	81,8	99
	Afsnit CD7	15,5	84,5	110
	Apopleksiafsnittet	45,8	54,2	24
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	19,7	80,3	233

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	76,3	23,7	38
	2-3 dage	75,0	25,0	88
	4-8 dage	75,8	24,2	66
	Mere end 8 dage	80,0	20,0	50
Hvordan	Akut	76,5	23,5	226
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75,0	25,0	8
Erfaring(5år)	1 gang	79,1	20,9	134
	2 gange	73,1	26,9	52
	3 gange	85,0	15,0	20
	Mere end 3 gange	64,7	35,3	34
Søgt information	Har søgt information	77,6	22,4	49
	Har ikke søgt information	74,2	25,8	186
Køn	Mand	78,3	21,7	143
	Kvinde	73,1	26,9	104
Bopæl	Indenamtspatienter	76,1	23,9	247
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	2
Alder	0-18 år	50,0	50,0	2
	19-39 år	44,4	55,6	9
	40-59 år	81,0	19,0	58
	60-69 år	70,6	29,4	68
	70-79 år	83,6	16,4	55
	80 år eller mere	76,4	23,6	55
Modersmål	Dansk	75,7	24,3	243
	Ikke dansk	100,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	75,6	24,4	205
	Pårørende	83,8	16,2	37
Afsnit	Afsnit CD5	78,1	21,9	105
	Afsnit CD7	71,8	28,2	117
	Apopleksiafsnittet	88,9	11,1	27
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M2	76,3	23,7	249

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 fejloplysninger i kommentarerne.

Kommentarer til

Afsnit CD5

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Meget fint.

Respondentens svar: Ja

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



Der var ingen modtagelse, ingen info om toiletforhold.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Søde og åbne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Lå længe på stuen inden der kom en læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Var bevidstløs.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut












Jeg føler mig tryk ved, at undersøgelse bliver foretaget og en række spørgsmål bliver stillet, så den rigtige diagnose og behandling kan finde sted.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Det havde været godt, om jeg var overflyttet til Skejby noget før.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Grundig diagnose. Blev udskrevet til opfølgning/kontrol på Skejby, hvor det viste sig nødvendigt med fire-dobbelt by-pass.*
Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut
-  *Meget positive læge og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Hyggelig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Fin lægelig behandling. Der var en god sygeplejerske, ellers meget mangelfuldt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Mine symptomer var delvist stressrelaterede. Ingen på afdelingen talte med mig om stress og psyke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ok, godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst
-  *Synes det var svært at få svar på noget. Forskellige svar alt efter hvem man spurgte.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Så absolut. Patienten bliver fulgt meget i hele indlæggelsesforløbet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Tre læger sagde blodprop og så var det en fibersprængning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Ingen kontakt med læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Ingen ville dog hjælpe med min egen idé om, at det kunne være stress, der var årsagen til symptomerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Og de gav sig tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Jeg synes ikke, jeg sagde meget til lægerne, og havde så en forventning om lidt større interesse for de ting, jeg havde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Så næsten ingen læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Meget dårlig og ligeglad læge, der tog imod. Han havde ikke så meget som åbnet journalen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Blev indlagt over middag, men fik først en samtale med en læge kl. 22.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst



Søde og rare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Der var heldigvis en god sygeplejerske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Venlige og omhyggelige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Der var helt sikkert nogle søde assistenter, sikkert også dem der havde bedst tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ja, meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Ingen støtte nødvendig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Følte mig ikke tryk.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Fire måneder efter fibersprængning døjer jeg stadig med meget hævet ben og ingen gør noget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Var der ikke så længe.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Altid hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Var ikke særlig plejkrævende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Meget fint.

Respondentens svar: Ja

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



Henvist til røntgen to gange, som skulle have været gjort på en gang, hvilket forlængede opholdet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Bad om at komme hjem i ventetid på undersøgelse på andet hospital.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



For få informationer om den enkelte prøve og resultatet heraf.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Kunne ikke nå at danne mig en mening om det.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ventede 17 timer på operation, fastende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Det føltes som om tråden knækkede.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Manglende information om at man var ok.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst



Ikke før hjemsendelse, hvor man fik lidt at vide, men ikke nok.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Så snart resultatet fra den ene undersøgelse var klar, var næste undersøgelse allerede planlagt. Fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg fik taget et stort antal blodprøver. Jeg fik ikke at vide hvorfor. Følte det skete lidt tilfældigt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Uden forbehold.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Ingen info om bivirkninger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Meget grundig samtale med en læge, men sent om aftenen. Fint nok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 16

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



Utilfredsstillende med forskellige læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut













Meget forvirrende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *Lå på gangen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *For højt til loftet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *4-sengsstue med meget uro, ingen nattero.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ingen plads til min seng og bord.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg synes, der var for få enkelttoiletter og for dårlig rengøring. Der lugtede ikke særlig rent på toiletterne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst
-  *Bryder mig ikke om at der er toilet på 4-sengsstuerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der manglede typisk plads. F.eks. blev personalet nødt til at bruge opholdsstuen til samtalerum.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Dårlige senge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Lå på gangen. Meget larm og uro. Under al kritik.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *4-sengsstue (måske luksus, men jeg vil aldrig føle det tilfredsstillende at skulle dele sin sygdom med andre så tæt på). Højt støjniveau.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Jeg gik selv op og tiggede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Blev indlagt med angstanfald.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Naturligvis.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Ønskede at komme hjem, men kun pga. at jeg ikke brød mig om at ligge med tre andre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Følte mig lidt utryk ved den tidlige hjemsendelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 19

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



Omlægning af Marevan som ikke var korrekt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Skriftlig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst

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



Var ikke aktuel.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



Der har ikke været nogen kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Ja, endda meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Der manglede kontaktperson.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst



De kontaktede Randers Sygehus for at få at vide, om ambulancen havde kørt mig dertil eller til Skejby, men fik ikke noget svar.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Der var ingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut












Fik forskellige oplysninger, blev lovet en scanning, som ikke blev udført.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

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

-  *Egen læge hørte ikke noget, før der blev rykket flere gange.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der går for lang tid, inden beskeden når ud til lægen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Lægen havde ikke modtaget resultat fra ambulatoriet om en blodprøve efter ti dage. Jeg ringede selv efter over 20 dage, så blev prøven faxet. Ambulatoriet havde travlt, hvilket egentlig er ok, men var omstændighederne alvorligere var det ikke ok.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Meget tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst
-  *Jeg undrer mig over, at der ikke bliver planlagt videre forløb med det samme, i stedet for at lægen skal indstille til OC-convertering, når ventetiden er seks uger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Har ikke været hos egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Har ikke haft kontakt med egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Det ved jeg ikke. Er kun i kontakt med laboranter pga. AK-behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Mangler stadig svar på en enkelt undersøgelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Der var megen forvirring omkring, hvad jeg fejlede.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Fem er nok for mange.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Fordi jeg var tilfreds med opholdet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Der mangler et rygelokale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Tilfreds med forholdene.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Omhyggelig diagnose. Lægen gav sig god tid. Videresendelse til Skejby har formentlig reddet mit liv.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst Hvordan: Akut



Næsten alle er søde og hjælpsomme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Fordi jeg er godt tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Fordi fra modtagelse til udskrivelse var der intet personale overhovedet, var indlagt i opholdsstuen osv.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Det er dårligt, at man skal ligge på gangen, der er megen uro.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Flinkt plejepersonale.

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



Jeg synes, der gik lang tid, inden jeg fik at vide, hvad der kunne gøres og alt for lang tid inden der blev foretaget nødvendige undersøgelser.

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



God behandling på trods af travlhed på afdelingen.

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



Jeg har et godt indtryk af afdelingen.

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



Meget flinke.

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



Plejepersonale ok. Info fra læger dårlig.

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



Ikke blot Medicinsk Afdeling skal have ros fra min side, også køkkenafdelingen for den fine og lækre mad.

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



Det bør I have.

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



Der var for mange forskellige læger. Ingen ventetid.

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



Ingen information.

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



Jeg har været tilfreds, mens jeg var indlagt på sygehuset, men jeg var lidt utilfreds med at blive undersøgt af flere forskellige læger.

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



Giv enkelte af plejerne et kursus i at lære ikke at tale ned til patienterne.

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



Indlæggelsen som man kan forvente. Dog skal der ske et væsentligt løft/forbedring af den mad, man får udleveret. Meget kedeligt og smagløst.

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



Jeg er fuldt ud tilfreds med behandlingen og personalet.

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



Jeg følte mig for frisk i forhold til medpatienter. Omvendt kunne jeg jo gøre de andre en tjeneste.

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



Jeg fik en kompetent behandling og pleje, samt orientering om min situation. Tre forskellige læger på stuegang på få dage var vel rigeligt.

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



Fin og omsorgsfuld lægelig behandling. 4-sengsstue er absolut ikke godt, megen uro. Vi fik ikke altid det, vi kunne spise. Ulækre toiletforhold.

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



Hver taler med sin tunge og det giver forskellige svar, hvilket er uholdbart.

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



Noget fungerede, andet ikke.

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












Læger og andet personale var nærværende og forstående og havde humor. Ville godt have talt med den læge, der modtog mig ved indlæggelsen. Ved godt det skal passe med vagter, andre patienter osv.

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



Da min mand er afasi-patient ved jeg ikke så meget om hans informationer, men jeg fik god besked, når jeg spurgte. Tak for det.

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

-  *Jeg har ikke noget at klage over. Jeg kunne klare mine egne behov: toilettet, hente min egen og mine medpatienters mad. Personalet er ellers noget forjagede og stressede. For mange vikarer især om natten, hvilket jo ikke fremmer en velafbalanceret arbejdsdag.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Opholdet var kort, præcist og intensivt. God planlægning, hurtig undersøgelse uden ventetid. Personalet er enestående, selv når vi ringer flere gange om natten. Forstående og medfølelse personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Personalet var generelt sødt og professionelt. Fire forskellige læger er ikke tilfredsstillende. Enkelte personer i det praktiske personale snakkede privat og brokkede sig over alt muligt på gangene. Det virkede negativt. Man føler sig som ingenting.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Trods overførsel fra et andet sygehus med et dårligt ankomsttidspunkt ved aftensmaden, følte jeg de prøvede at tage sig af mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Da jeg er godt tilfreds med behandlingen under min indlæggelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Altid søde og smilende. Hver gang jeg så en læge, kunne jeg spørge om alt og ingen sure miner, hvis jeg ikke forstod det første gang.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Rigtig fin service og meget flinkt personale og flinke læger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Når noget fungerer godt, skal det påskønnes. Kaffen er ikke god.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst
-  *Jeg kan ikke udfylde skemaet, da jeg dårligt nok var rigtig indlagt. Jeg kom ikke længere end til sygegangen, da alt var belagt. Her fra fik jeg taget blodprøver og blev hentet til røntgen og besvarede en masse spørgsmål til en sygeplejerske. Her lå jeg halvågen pga. en masse uro, indtil kl. seks næste dag. Videre til udenamtssygehus, hvor jeg fik en bunke informationer, som jeg siger mange tak for. Dernæst direkte hjem til min bopæl.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Jeg er særdeles godt tilfreds med forløbet på afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Friske sygehjælpere. Tak.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Ros: fantastisk varme, imødekommende sygeplejersker.

Ris: dårlige, uhumske toiletter.

Idéer: mere læsestof i venterum. Aviser og lignende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst



Synes der er alt for mange personer med kontakt til den enkelte patient, også i efterforløbet. Derudover risikerer man dehydrering, da både saft og juice indeholder så meget vand, at det smager grimt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Man får god orientering. De har tid til at tale med patienten.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg synes NN fik en god behandling under hendes indlæggelse, men hun fik kun lov at komme med hjem søndag, hvis hun mødte op mandag morgen kl. ni. Dette gjorde hun, men med det resultat, at sidde og vente til kl. 15, for at få at vide, at der ikke kom nogen læge den dag. Meget frustrerende.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Alt fungerede godt og professionelt og personalet er meget venligt og imødekommende. Jeg har alt i alt fået en god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg følte mig godt behandlet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Der var den hjælp, der skulle være, men for lidt information.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst



Patienten, som er senil dement, følte sig meget tilfreds under hele forløbet. Venlig og rolig behandling fra personalets side, også overfor de pårørende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



God betjening.

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



Fik en hurtig og professionel behandling.

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



Første dag får jeg en rigtig god forklaring og skriftlig forslag til medicin. Anden dag udskrives jeg af en læge, som er dårlig til dansk. Hun skriver en recept på noget helt andet. Min egen læge kasserer denne medicin.

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



Alle på afdelingen gjorde et professionelt og godt arbejde.

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



Personalet fortravlet. Rengøring uacceptabel.

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



Maden var ikke luksus.

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



Fik at vide, at jeg skulle til diverse undersøgelser, 20 min. efter, og efter min kone var kørt, blev jeg udskrevet. Havde en tydelig fornemmelse af, at det var pga. sengemangel.

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



98% af sygeplejerskerne er enestående, 2% er dårlige.

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



Fordi personalet har en fast hånd om, hvad sagen drejer sig om. Tak.

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




Mange oplysninger svarede ikke til udleverede pjecer.

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



God behandling.

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

 *Er selv sygeplejerske og kender systemet indefra. Har nok mulighed for at stille flere spørgsmål end de fleste patienter, ved f.eks. stuegang og får derfor måske mere fyldestgørende svar. Er i øvrigt godt tilfreds med personalet, der er en god omgangstone på afdelingen.*


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

 *Ros.*


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

 *Jeg har intet sammenligningsgrundlag.*

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

 *Jeg tror, det er den tryghed man føler, at der altid er en, der kan hjælpe, hvis noget uforudset skulle indtræffe, men hele atmosfæren på afdelingen berettiger til alle disse stjerner.*

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

 *Personalet var flinke og rare, men havde sommetider lidt travlt.*


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

 *Det er første gang, jeg er syg og det er første gang jeg er indlagt på et sygehus.*


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

 *Fordi det var så godt, alt som de gjorde for mig.*

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

 *To gode lyttende læger (5 stjerner). Meget unge sygeplejersker (3 stjerner). Hjælpsomme sygeplejere (4 stjerner).*

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

 *Jeg har været meget tilfreds med alt på afdelingen.*

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

 *Behandlingen var positiv.*

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



Behandlingen tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Læger og plejepersonale: Meget professionelle og imødekommende. Stor grundighed. Lille minus til de fysiske forhold.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg følte mig ikke tryk. Følte ikke, at det var professionelt og kompetent.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Sødt og venligt personale.











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Kommentarer til

Afsnit CD7

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Jeg var meget usikker, da man taler henover hovedet på patienten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg følte modtagelsen var venlig, forstående og ikke mindst kompetent med forklaring om hvad, der skulle ske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Alle flinke og høflige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg synes, det tog lang tid, før der var en, der kom og sagde goddag, men da de kom, var de søde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Blev akut røntgenfotograferet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg kan ikke huske, at jeg kom på sygehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Meget hurtig og professionelt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Manglende viden om min overflytning fra Skejby.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Personalet formåede hurtigt at berolige mig og var meget lydhørt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Meget venlig og kompetent modtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg blev modtaget af to sygeplejersker, der gik i gang med min behandling straks.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Meget kompetent og professionelt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Forundersøgelse uden forklaring.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Jeg var der fra kl. ca. 10.00 om morgenen og talte først med en læge kl. ca. 17.30 omkring behandlingen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut














Den modtagende læge var åbenbart usikker og uerfaren.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Prøver og undersøgelser fik man overhovedet ikke svar på.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Alt for lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Den ene siger det ene og nogen siger noget andet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ingen behandling, kun overvågning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ja, jeg følte mig tryk og i gode hænder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *De fandt ikke ud af, hvad det skyldtes.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Fik lagt lungedræn, hvor det første faldt ud, så jeg måtte have lagt et nyt dagen efter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Afdelingens behandling er regelmæssig overvågning på skærm.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Skal vente for lang tid på efterbehandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *De prøver ikke at finde ud af, hvad der er galt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Informationer glippede, selvom de var afgivet af patienten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Man slipper patienten alt for tidligt. Man ser kun på om man har haft en blodprop og ikke årsagen til, at man er indlagt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Mødte en sygeplejerske/mediciner som var meget ubehagelig.

Respondentens svar: Nej


Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

 *Problem når lægen næsten ikke taler dansk og samtidig er utrænnet.*

Respondentens svar: Både og

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

 *Der var ikke nogen læger der kontaktede mig. Kun sjældent kontakt.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Dement.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Ja, meget. Jeg mødte tre kvindelige læger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Jeg var jo besvimet to gange den dag, jeg blev indlagt. Husker ellers intet, men det er jeg sikker på jeg gjorde.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Generelt har de travlt. Positivt at møde udenlandske læger.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Der blev blot talt til mig, ikke med mig. Først da jeg skulle udskrives.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Mange forskellige læger, skal gentage mit sygdomsforløb flere gange under indlæggelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Men da det skete i påsken, var bemanningen noget sparsom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Man har fx besluttet udskrivning af patient uden dialog.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Ja, da de endelig dukkede op.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Plejen var fin, men et stort minus til lægestanden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Måske ikke helt som man kunne tænke sig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Manglede støtte, fordi jeg var sengeliggende på enestue.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



*Ja, alle var søde og rare. Der herskede en god humor blandt ansatte og patienter.
Humor hjælper også pressede mennesker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



De har altid et venligt ord og et smil.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Nej, man var fortravlet. Måtte bede 4 personer om smertestillende medicin før man fik det.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut








Omhyggelige og søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

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

-  *Ingen egentlig pleje, da jeg var oppegående.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Ja, jeg fik da noget at spise.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ind imellem forvirrende. Ved spisning kunne det være, man skulle have taget en blodprøve eller andet. Det kunne være svært, når man har det dårligt og ikke har syn tilbage.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg mødte kun fagligt kompetente medarbejdere, sådan som jeg kan vurdere det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Til tider blev jeg lidt presset.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *To gange udleveret forkert medicin til en patient med samme efternavn.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Ingen pleje.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Der var ikke helt styr på medicinen, men jeg havde mit eget og fandt så selv ud af, at tage det på de tidspunkter jeg var vant til.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Forkert sondemad.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *Det virkede sådan.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Undersøgelser blev udskudt eller aflyst uden at man fik det at vide.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Til undersøgelser er det for ringe, at der i ventetiden ikke er kaffe, te og saftvand at tage af, især når man er langvejs fra. Det kan man få på alle andre sygehuse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst
-  *De indlagte behandlinger var gode, men der var ikke styr på de ordinerede ambulante besøg. Jeg har stadig ikke fået svar fra ambulatoriet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Alt for lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Forvirring, dårlig information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Hvad jeg blev oplyst der skulle ske, var også hvad der reelt efterfølgende skete, så ja.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Blev indlagt med en discusprolaps og ved den lejlighed fandt man ud af det med mit hjerte. Ang. discusprolapsen har jeg ikke fået nogen behandling, kun smertebehandling og det er stadigvæk rigtig skidt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Men ingen oplysning før tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Ingen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Fik taget blodprøver, men ikke dem lægen ventede svar på, så jeg måtte have taget nye. Derfor blev hjemsendelsen udsat med fem timer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Resultatet af min røntgenundersøgelse nåede frem til afdelingen efter fire dage.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Manglende koordination i undersøgelserne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



En undersøgelse, der var bestilt en dag, skete først 5 dage senere, da samme sygeplejerske kom på arbejde. Der var ikke blevet fulgt op.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Der var nogen uenighed om behandlingen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ikke tid til færdigundersøgelse før hjemsendelse. Derpå senere undersøgelse af hjerte og lunger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

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

-  *Manglede info om rygestop, som I har talt så meget om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Nej, igen det med alt for mange meninger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Fik faktisk ingen information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Ja, fra ankomst til hjemsendelse følte jeg mig hele tiden informeret om næste skridt i undersøgelserne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ja, da jeg er udskrevet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Indlæggelsen varede kun et døgn.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Kun viden om, at man ikke havde haft en blodprop.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg fik at vide, at operation kunne komme på tale, men ikke noget om forløbet.*
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?



Kun hvad vi fik at vide på Skejby Sygehus.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Talte ikke så meget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Ny læge hver dag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut




Nok sammenhæng, men ældre mennesker forstår ikke så nemt udenlandske lægers sprog

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

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

 *Det var ulækkert på bad og toilet, som godt kunne trænge til vand og sæbe.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Rengøring af toilet og håndvask mere end en gang dagligt ville være ønskeligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Det jeg kunne se.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Pæn er afdelingen ikke, men ren.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Hovedpuderne under al kritik. Sengen heller ikke for god.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *For tæt på stuen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Bad og toilet ude på gangen.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Hygiejnen er under al kritik. Det var en meget ubehagelig oplevelse, især toiletforholdene.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Nej, der var bad på gangen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *For megen støj sent.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Toilettet var ikke altid rent pga. gamle og muligvis demente patienter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Bad og toilet på gangen. Dårligt i 2006.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut














Lå en del af tiden på gangen.

Respondentens svar: Både og











Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

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

-  *Kun indlagt i alt ca. 24 timer. Ingen problemer med udskrivning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Men jeg måtte protestere noget, for de ville udskrive mig 2. påskedag og jeg havde jo hverken vådt eller tørt derhjemme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Havde det ikke altid lige godt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg havde kun været oppe en dag, så blev jeg sendt hjem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Ja, jeg var tryk ved at blive udskrevet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg blev overført til Århus Kommunehospital.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Havde ingen indflydelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Måtte anmode om at komme hjem, da der var for megen larm og fik derfor ingen søvn.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Ville gerne være blevet en ekstra dag, da jeg var bange for at komme hjem alene.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Havde ønske om en tilbundsgående undersøgelse af symptomerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg ville gerne have været hjemme tidligere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *Lidt manglende info om dosering af medicin, lægerne var ikke helt enige.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Det eneste de gik op i, var rygning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Medicinkort blev udleveret godt nok. Manglede gode råd, der var slet ikke nogen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *God konklusion og gode råd/vejledning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ja, drik noget mere vand.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg fik ikke et overbevisende svar på hvad årsagen kan være, til at jeg blev bevidstløs.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg fik det efter egne spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Forskellige oplysninger. Ringede hjemmefra.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Fik ikke svar på alle prøver, og de blev heller ikke sendt til egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *En mediciner meddelte, at man havde ringet efter en taxa og jeg skulle hjem. Klokken var 15.45 og jeg blev sendt hjem i pyjamas og uden overtøj.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Men noget gik galt, så jeg fik udslæt på hele kroppen af en bestemt slags medicin.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

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



De glemmer at sende til min egen læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



De fik information, hvis de spurgte. Ingen støtte, synes jeg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Der har ikke været samtale med familien, så vidt vides.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst



Mig bekendt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



I starten.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Fik ikke så ofte besøg.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Min kone kunne til hver en tid ringe og få oplysninger om min tilstand.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Mine pårørende troede, at jeg lå på Grenå Sygehus og kørte dertil.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Tilsyneladende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Min læge manglede flere oplysninger, da jeg efter tre uger kom der.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Det skal ikke være egen læge, der rykker for svar, samt undersøgelse/arbejds-EKG, som stadig ikke er lavet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Ingen kontakt mellem egen læge og sygehuset.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Kun fra jeres side er det noget sløset mht. at sende svar til egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Det har jeg ikke kendskab til.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Al medicinering ophørt efter udskrivelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Min læge vidste besked, da jeg henvendte mig hos ham.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg blev forflyttet til Århus efter to dage.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ikke det hele.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Indkaldt til yderligere undersøgelser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Det er svært for mig at svare på. Jeg har fået to breve, det ene til Skejby og det havde han ikke hørt noget om.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Det varede nogen tid inden min læge så den opdaterede journal.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Havde ikke talt med min egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut























Er henvist igen til undersøgelse og jeg har stadigvæk ikke hørt en døjt, selvom der er rykket én gang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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

-  *For kort tid til en egentlig bedømmelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *I sin helhed godt, men der manglede oplysninger, når de lavede om på programmet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *God forplejning, søde mennesker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Patienten skal informeres meget mere og så skal man have svar fra lægen. Man er jo patient. Syg og ikke rask.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Personalet gør hvad de kan, med de midler og den tid de har. Maden var fin.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Det er mere personalet end patienten, det drejer sig om.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Det var min første indlæggelse og sammenligning med andre er derfor ikke mulig. Jeg har ingen klagepunkter eller forslag til forbedringer. Fin behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Mangler information om efterfølgende undersøgelser og svar på disse. Det er frustrerende ikke at vide, om der er noget galt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Professionelt arbejde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

-  *Det kunne være rart, hvis det var et fast team, der passede og plejede. Også at det var den samme kontaktlæge og sygeplejerske. Det giver mere tryghed og ro.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Min mor er 85 år og var meget konfus. Jeg synes ikke, at det er ok at køre hende til undersøgelse kl. otte om aftenen og komme retur fra Skejby en anden aften kl. 21. Det er tydeligt, at hun er en blandt mange. Personalet gør hvad de kan og er søde, men de er pressede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg fik en god behandling. Følte at lægerne havde tid til at snakke med mig under forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst
-  *Jeg følte mig hurtigt tryk ved det personale, der modtog mig. En akut indlæggelse for kontrol af blodprop i hjertet er en meget presset situation, hvor blodtrykket er højt og nerverne særdeles tyndslidte, men med det kompetente personale følte jeg mig i særdeles gode hænder og frygten forsvandt. Dernæst var jeg heldig og slap med skrækken.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Man følte sig tryk. Man fik en god behandling. Sygeplejersker og læger var rigtig rare og søde overfor en og de samtaler man havde med dem var rigtig gode.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst
-  *Jeg fik en meget god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Perfekt.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst
-  *Personalet gav god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Vi har et godt sygehus i Randers.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Det var mit indtryk.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Fik en god behandling, trods deres travlhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg vil gerne rose lige fra Falckmændene, som arbejder så godt sammen. Til personalet på Randers Sygehus kan jeg kun sige, at jeg har fået en fin behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



I burde fjerne nogle af alle de kræftinformationer der hænger overalt. Selv når man vil se fjernsyn, er der informationer på fjernsynet. Det er ikke det, man har brug for.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



God behandling, sødt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Plejepersonalet er lyttende og indfølelse. De har godt overblik og jeg blev grundigt undersøgt. Følte mig tryk. Følte jeg blev taget alvorligt. God mad og fin hygiejne. Dog træt af at blive vækket kl. 6, når man ikke sover så meget. To timer før morgenmad.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Enestående behandling. Tak.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Madras og hovedpude i sengen er ikke gode. Jeg så gerne, at mit blodtryk altid blev målt med samme instrument, ligeledes vil jeg også gerne vejes på den samme vægt, såfremt disse målinger bruges til medicindosering.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Personalets behandling var for de flestes vedkommende dårlig, derfor kun tre stjerner.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)





Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Skulle vente længe efter at have kaldt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

-  *Det var godt, det lille døgn jeg var indlagt. Nåede jo næsten ikke at danne mig indtryk af, hvad der skete omkring mig. Jeg blev pr. brev indkaldt til videre undersøgelser.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Fik en umådelig rar behandling. Altid personale, der var der, når der var brug for hjælp.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Fordi personalet var ualmindeligt søde ved mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Tak for god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Indlæggelsen varede kort, muligvis fem stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Generelt godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Alt var godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *For lang tid til røntgenundersøgelse af lunger. Kraftig lungebetændelse med hjerteflimmer, høj feber. To gange udlevering af anden patients medicin gør utryk.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Personalet var altid flinkt og forstående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg kan ikke give mere, da jeg synes, der er utroligt megen uro og jag på den afdeling. Personalet er meget søde og rare, men det er som om, de ikke må sige noget. Svaret var altid 'ved ikke', men det var jo kun tre dage.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg lå der i godt fire døgn og jeg nåede at ligge på fire stuer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Fordi Randers Sygehus fortjener det. Tak.

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



Ny læge hver dag, ellers ok.

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



Grundet en særdeles god behandling.

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



Jeg føler, at det var helt i orden.

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



Pga. de elendige bad- og toiletforhold og mangel på rengøring af samme. Alt i alt en meget chokerende oplevelse.

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



Det er ikke blevet bedre de sidste fem år, hvor jeg er kommet til Randers pga. min astma.

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



Da det er en af de få gange, jeg har haft kontakt med sygehuset, har det fungeret enestående.

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



Der burde gøres noget ved den støj. Der er uro om natten.

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




Personalet er meget flinke og imødekommende, men når ikke rigtig at snakke med patienten. En enkelt gang glemte de at uddele aftenmedicin til mig.

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



Jeg kunne godt lide, at det var den samme læge og plejepersonale, som jeg havde kontakt med hele tiden.

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

 *Var oppegående og krævede ikke nogen hjælp, men som diabetiker manglede der noget frugt eller grønt om formiddagen. Fik ingen information om hvordan måltiderne blev serveret og hvornår, for det stemte ikke overens med de pjecer man fik udleveret, men jeg kunne heldigvis selv gå på opdagelse.*


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

 *Var meget omhyggelig.*


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

 *Jeg var godt tilfreds med det hele.*

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

 *Stor faglighed, hvor man som patient føler sig i sikre hænder.*


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

 *Alle er søde og venlige.*


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

 *De er alle søde og flinke. Med det tidspres de lever under, gør de det godt.*

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

 *Som det fremgår af besvarelsen, var jeg tryk og blev godt behandlet af alle. Var meget glad for den nye type stuegang.*


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

 *Følte sommetider at man var til ulejlighed.*


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

 *Mangel på lægebesøg på afdelingen.*

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

 *Elendigt sygehus helt igennem.*

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

 *Fordi jeg blev passet godt.*

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



Jeg tror ikke alle pillerne kan forliges, og jeg forstår heller ikke, hvorfor de forskellige læger har forskellige svar på det samme spørgsmål.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Har ikke noget at klage over. Derimod var maden ikke noget at råbe hurra for.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Har altid følt mig godt behandlet på Randers Centralsygehus.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Fordi det var kompetent personale, der samtidigt formåede at få mig til at føle mig velkommen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Personalet er simpelthen de mest positive mennesker med glade smil.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Fordi enkelte af personalet var direkte uforskammede og andre virkelig gode og behagelige.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Det må kunne forstås, at man ikke får den uddybende forklaring af ens sygdom. Man får ikke nogen indkaldelse, selv efter ca. 1½ måned. Man har ej heller fået en orientering efter undersøgelse som lovet.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Maden var kold ved servering, når man som jeg lå på sidste stue på afdelingen. Stort fravær af personale (travlhed). Ved indlæggelse bliver man ikke spurgt, hvor man ønsker at komme.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Da jeg aldrig har været indlagt, var dette en meget ubehagelig oplevelse. Måtte ikke låne telefon og ringe hjem. Hjælpsomheden fik jeg af taxachaufføren med hans mobil og hans jakke over mig. Ønsker ikke andre samme oplevelse.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Man har brug for at tale med en læge, når man kommer ind. Jeg følte mig ærlig talt lidt glemt, selvom jeg havde fuld forståelse for, at der var meget travlt på afdelingen i den pågældende periode. Lå på stue med meget gammel kvinde, der gjorde meget vrøvl over alting. Uro om natten.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Kortvarig indlæggelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Det er ikke nemt for ældre at styre 6-8 slags medicin eller mere. Når man på apoteket får udleveret medicin med andre navne, kunne det ikke nævnes, hvad det var i stedet for.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Kommentarer til
Apopleksiafsnittet

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Blev først modtaget af en læge efter 12 timer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Man gik i gang med undersøgelse omgående. Først næste morgen var jeg helt lam i venstre side.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Der er for meget socialt samvær personalet imellem og for lidt genoptræning, nærmest intet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 10

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Lå alene i undersøgelsesrum i kælder i over to timer uden opsyn. Portør havde glemt mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 11

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Ja, NN var en stor støtte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Kan ikke tale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 12

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



Der var ingen personale på akutafdelingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Var jeg lidt nede, var de der med det samme til at støtte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 13

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



Der var ingen pleje.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 14

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



Mere træning ønskelig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Ingen hørte efter, da jeg bad om at få den medicin, som jeg skal have.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



Ja, vi har været rigtig glade for den gode information og jeres opmærksomhed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Mine børn med til samtale, ikke andet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

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



Der har endnu ikke været kontakt.

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



Min læge har fået papirerne rimelig hurtigt.











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



Min egen læge var ikke helt med på, hvad jeg fejlede, da jeg var ved ham første gang efter min sygehusindlæggelse.

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)

-  *En tryk afdeling at være på.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Det er en fin behandling. Vi i familien blev taget seriøst.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Flinkt personale, i det hele taget godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Fordi det meste var godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg var indlagt i tre måneder og fik en god pleje og optræning, samt overlæge og personale findes der ikke magen til.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg blev behandlet fantastisk godt. Fik træning og følte mig tryk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Samtlige ved afdelingen udførte sit yderste for at patienterne ved afdelingen skulle have det så godt som overhovedet muligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg var tilfreds med behandlingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst
-  *Jeg synes, at jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Personalet burde ruske op og give noget mere genoptræning og holde bedre øje med de gangbesværede, så de ikke brækker benet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg synes, det er en meget afdeling mht. værelse og bad.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Fordi jeg var ovenud tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Fik en god behandling. God kontakt til personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Fordi jeg var tilfreds med at være der.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



God og forståelig samtale og behandling af overlæge NN.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut