

Indlæggelse på
Medicinsk Afdeling MA
Silkeborg Centralsygehus
4. Runde

Indlæggelse på
Medicinsk Afdeling MA
Silkeborg 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. 748

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.

Læsevejledning

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

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

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

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

Afsnit 1: Om afdelingen

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: De indlagte patienter

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

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus

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

Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

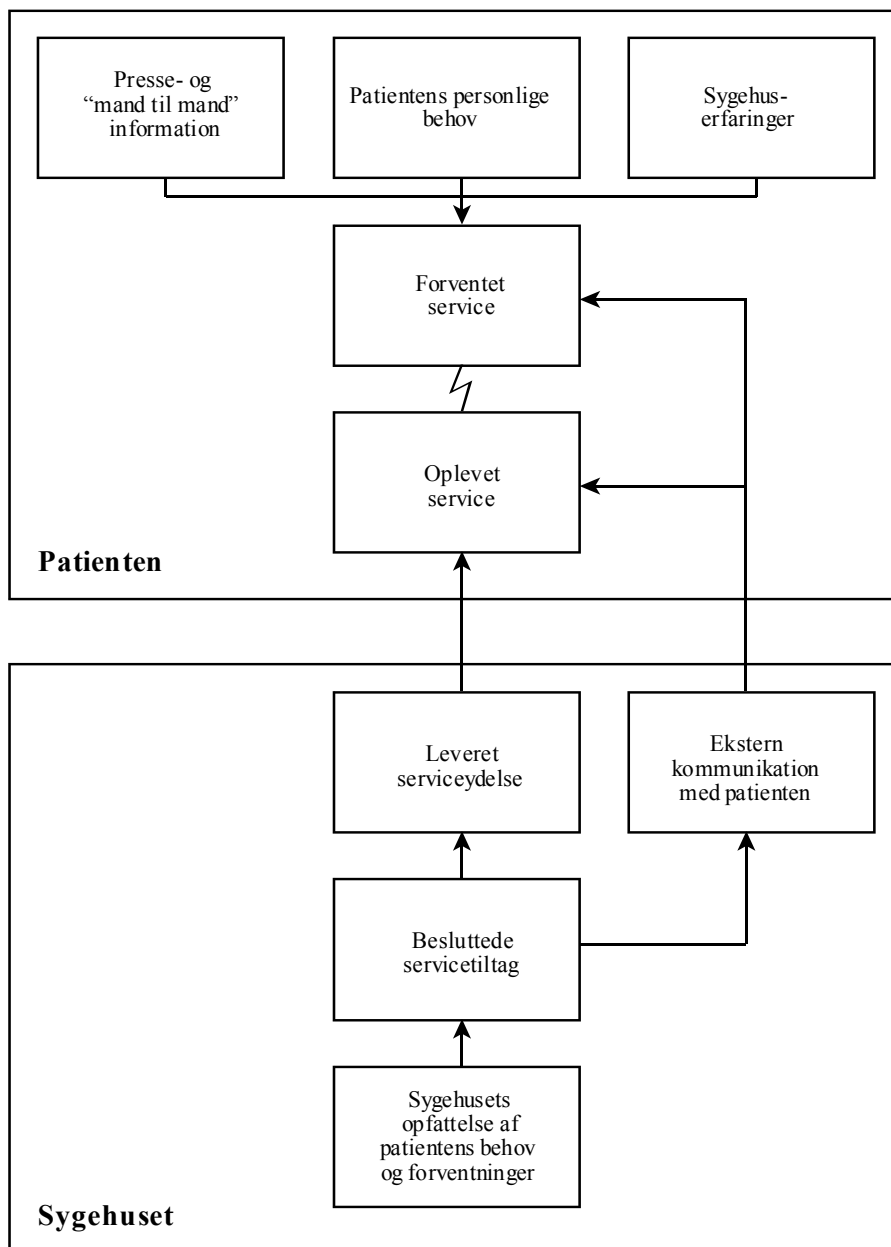
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

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

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen**Medicinsk Afdeling MA, Silkeborg Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Intern medicinsk afdeling
Antal indlagte	6.713
Heraf akut indlagte	5.750
Heraf planlagte	992
Gennemsnitligt antal sengedage	5,5
Belægningsprocent	97
Antal senge	104
Enestuer	4 + 3 undersøgelses stuer
Tomandsstuer	11
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	17
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	19.351
Antal ambulatorier	Der er ambu. inden for alle grenspec.
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	42,8
Plejepersonalestillinger	125
Lægeseekretærstillinger	21
Samlet budgetramme	86 mio.
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale	Medicinsk Afdeling er repræsenteret ved følgende grenspecialer: Kardiologi, lungemedicin, gastroenterologi, reumatologi, endokrinologi, hæmatologi, hepatologi og infektionsmedicin. Afdelingen er præget af et stort akut indtag, idet ca. 90 % indlægges akut samt stor ambulant aktivitet. Inden for de nævnte specialer varetages udredning og behandling indtil det højest specialiserede niveau.
Hvor henvises patienterne fra?	Alt overvejende henvises patienterne fra egen læge. Afdelingen har døgnvagt og modtager efter aftale med vagthavende patienter til uopsættelig behandling.
Udvikling i patienttilgang	Der er en støt stigende fremgang både hvad angår indlagte og ambulante patienter.
Samarbejds-partnere	<p>For patienter med diagnoser, der henhører under lands-/landsdelsfunktioner, foregår udredning og behandling i et tæt samarbejde med Århus Universitetshospital.</p> <p>Internt er der et tæt samarbejde med parakliniske og andre kliniske afdelinger på Silkeborg Centralsygehus.</p> <p>Der er et frugtbart samarbejde med optageområdernes primær sektor, eksempelvis er der i foråret 2004 indgået aftale med Silkeborg Kommune om etablering af et Shared-care-team, der har fokus på borgere med behov for særligt sammenhængende undersøgelses-, behandlings-, pleje- og rehabiliteringsforløb. Dette tilbud er i 2005 udvidet til at omfatte samtlige af optageområdets kommuner.</p> <p>Afdelingen har foråret 2006 indgået samarbejdsaftaler på det reumatologiske område om, at Medicinsk Afdeling to gange ugentligt tager til Viborg Sygehus og to gange ugentlig tager til Horsens Sygehus med henblik på at fastholde den reumatologiske funktion lokalt.</p> <p>Der er indgået forskningsmæssige samarbejdsaftaler med flere universitetsafdelinger.</p>
Organisering	<p>Medicinsk Afdeling har oplevet en kolossal vækst gennem de seneste fem år. Der er fire sengeafsnit, ambulatorier på Silkeborg Centralsygehus og i Skanderborg Sundhedscenter.</p> <p>Der arbejdes i tværfaglige team, hvor de uddannelsessøgende læger efter fastlagt turnus turnerer mellem de forskellige team, således at de yngre læger får kendskab til de forskellige grenspecialer.</p> <p>Center for Bevægeapparatlidelser, (et forskningsprojekt, der løber over fire år) og som fokuserer på at fastholde patienter med rygsmerter på arbejdsmarkedet er etableret 2004, mens det medicinske rygcenter er åbnet i 2005.</p> <p>Fra efteråret 2006 etableres kardiologisk 24-timers døgnvagtsberedskab.</p>

Der er veletableret tilbud om hjerterehabilitering og en hjertesvigtklinik. Der er tilbud om rygestop til patienter og personale. Der tilbydes ligeledes hjemmetræning for patienter med apopleksi. Der er veletableret lungeskole for patienter med KOL og diabetesskole. Endvidere et tilbud om alkoholafvænning.

Ambulatorier

Medicinsk Afdeling har ambulatorier inden for samtlige grenspecialer på Silkeborg Centralsygehus. Patienter tilbydes primært ambulante forløb i dagafsnittet, men der er endvidere mulighed for i tilslutning til et indlæggelsesforløb at fortsætte i et ambulante forløb knyttet til sengeafsnittene. Endvidere er der ambulatorier i Skanderborg Sundhedscenter inden for lungemedicin, endokrinologi og kardiologi betjent af personale fra Medicinsk Afdeling. Aktiviteten er støt stigende og forventes i 2006 at være 22.000 patienter.

Udviklingsområder

Kardiologisk døgnberedskab etableres efteråret 2006. Ligeledes forventes det at kunne udføre TEE i løbet af efteråret.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Medicinsk Afdeling MA, Silkeborg Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. februar 2006 - 30. april 2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	544	
Indkomne svar	269	
Svarprocent	49,4	
Tidligere målinger	maj 2004 - 276 Svar april 2002 - 234 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1314
	%	%
Alder		
0-18 år	0,7	0,4
19-39 år	10,0	5,7
40-59 år	25,1	23,8
60-69 år	23,5	26,4
70-79 år	20,5	24,5
80 år eller mere	20,2	19,2
Køn		
Mand	48,9	57,5
Kvinde	51,1	42,5
Afsnit		
Afsnit M1	27,3	34,2
Afsnit M2	27,3	24,2
Afsnit M3	27,3	26,4
Afsnit M4	18,2	15,2
Diagnose		
Hjertemedicin (1)	26,5	33,1
Endoknologi (2)	5,8	5,9
Lunger (3)	19,3	20,4
Gastrenterologi (4)	10,9	11,2
Apopleksi (5)	4,2	5,2
Andet (6)	33,3	24,2

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

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

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på
Medicinsk Afdeling MA, Silkeborg Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	234	276	269	7.710
	%	%	%	%
Alder				
0-18 år	0,4	0,0	0,4	10,6
19-39 år	6,4	4,5	5,7	15,0
40-59 år	31,8	27,5	23,8	26,7
60-69 år	21,5	20,8	26,4	19,3
70-79 år	24,0	26,8	24,5	17,4
80 år eller mere	15,9	20,4	19,2	11,1
Køn				
Mand	49,6	47,8	57,5	48,1
Kvinde	50,4	52,2	42,5	51,9
Hvordan				
Akut	87,5	85,4	88,8	54,6
Indkaldt pr. brev(planlagt)	12,5	14,6	11,2	45,4
Erfaring(5år)				
1 gang	53,1	60,7	61,0	62,1
2 gange	20,2	20,2	13,1	17,7
3 gange	11,3	8,8	10,8	7,2
Mere end 3 gange	15,5	10,3	15,1	13,0
Indlagt				
En dag	6,7	7,6	9,8	20,8
2-3 dage	21,3	20,5	24,6	30,2
4-8 dage	35,1	43,0	39,8	29,7
Mere end 8 dage	36,9	28,9	25,8	19,3
Bopæl				
Indenamtspatienter	96,5	94,5	95,5	80,7
Udenamtspatienter	3,5	5,5	4,5	19,3
Modersmål				
Dansk	96,4	97,4	97,3	96,5
Ikke dansk	3,6	2,6	2,7	3,5
Søgt information				
Har søgt information	27,6	22,4	29,7	30,4
Har ikke søgt information	72,4	77,6	70,3	69,6
Skemaet udfyldt af				
Patienten	91,3	85,9	90,4	83,5
Pårørende	8,7	14,1	9,6	16,5

3. De indlagte patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af de indlagte patienter

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

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

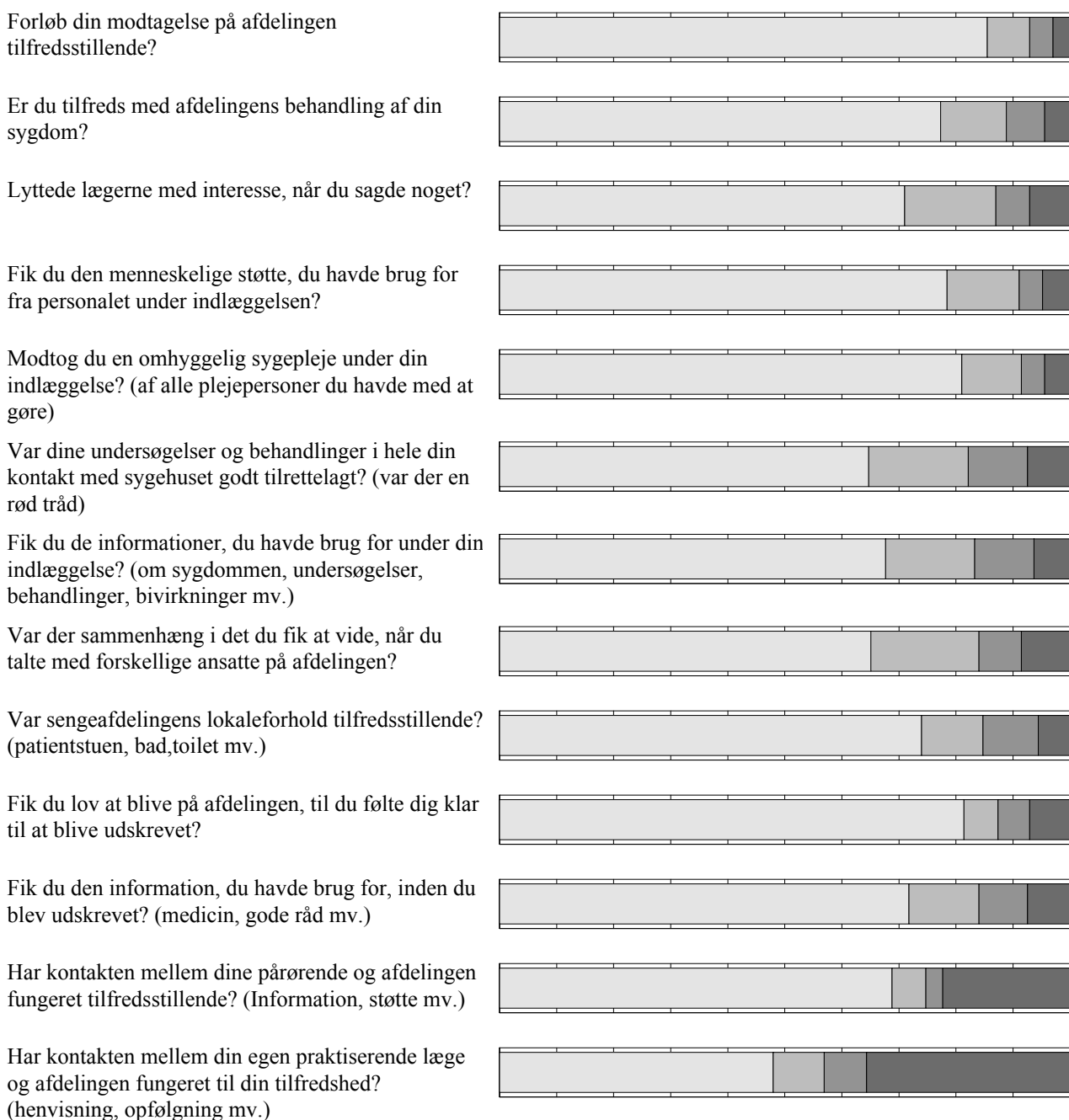
Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Medicinsk Afdeling MA, Silkeborg Centralsygehus, Maj 2006

Spørgsmål (svar i procent af 269 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 MA, Silkeborg Centralsygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	234	276	269			
Antal	%	%	%	%	%	%
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	10,5	17,5	11,9	13,9	4,3	28,3
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	23,8	24,2	19,1	16,2	3,7	33,3
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	24,0	24,5	23,6	18,9	5,7	45,2
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	16,6	19,7	17,6	14,4	3,8	27,1
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	11,9	18,2	15,2	13,2	3,8	27,2
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	31,9	32,8	30,1	23,9	5,3	39,2
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	35,5	34,3	27,8	25,5	10,8	47,1
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	37,0	33,5	28,9	24,3	6,3	40,6
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	21,0	28,2	21,7	22,3	1,7	47,7
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	17,3	19,8	12,4	14,9	2,9	36,4
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	26,7	25,9	22,5	20,5	8,3	33,3
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			11,5	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	26,6	30,6	25,4	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 MA, Silkeborg 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
	26	33	27	3.132		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	88,5	87,9	81,5	82,0	100,0	60,9
Nej	11,5	12,1	18,5	18,0	0,0	39,1

Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Medicinsk Afdeling MA, Silkeborg 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
	25	33	27	3.132		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	88,0	97,0	100,0	92,9	100,0	78,8
Nej	12,0	3,0	0,0	7,1	0,0	21,2

Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Medicinsk Afdeling MA, Silkeborg 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
	41	46	44	4.407
Antal	%	%	%	%
Lægens råd	22,0	32,6	27,3	37,4
Kort venteliste	4,9	4,3	11,4	5,1
Tæt på bopæl/familie	43,9	39,1	38,6	17,4
Gode erfaringer/godt omdømme	22,0	10,9	18,2	20,6
Andet	7,3	13,0	4,5	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 MA, Silkeborg 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	216	243	243	7.265		
	%	%	%	%	%	%
Ja	30,6	31,7	24,3	17,5	2,2	33,0
Nej	69,4	68,3	75,7	82,5	97,8	67,0

Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Medicinsk Afdeling MA, Silkeborg 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	224	254	250	7.322		
	%	%	%	%	%	%
Ja	21,4	25,6	20,0	13,8	3,7	40,0
Nej	78,6	74,4	80,0	86,2	96,3	60,0

Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Medicinsk Afdeling MA, Silkeborg 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	-	-	239	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	35,6	-	-	-
Nej	-	-	64,4	-	-	-

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 MA, Silkeborg 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	225	264	259	7.710	
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	26,7	22,7	21,6	29,8	51,6	18,6
Fire stjerner (godt)	56,0	49,6	56,8	53,0	46,4	43,1
Tre stjerner (både godt og dårligt)	10,7	21,6	18,1	13,9	2,0	29,4
To stjerner (dårligt)	2,7	3,8	1,5	1,9	0,0	7,8
En stjerne (uacceptabelt)	4,0	2,3	1,9	1,3	0,0	1,0
Andel kritiske helhedsvurderinger	17,3	27,7	21,6	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 helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

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

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

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

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

NN Afdeling

NN Sygehus

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

 Antal gange (evt. cirka)

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

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

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

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

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

(gerne flere kryds)

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

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

(kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

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	88,5	7,7	3,8	26
	2-3 dage	81,3	12,5	6,3	64
	4-8 dage	91,2	6,9	2,0	102
	Mere end 8 dage	90,8	3,1	6,2	65
Hvordan	Akut	87,4	7,9	4,7	214
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	85,7	10,7	3,6	28
Erfaring(5år)	1 gang	90,0	7,3	2,7	150
	2 gange	87,1	6,5	6,5	31
	3 gange	92,3	7,7	0,0	26
	Mere end 3 gange	75,7	10,8	13,5	37
Søgt information	Har søgt information	77,0	13,5	9,5	74
	Har ikke søgt information	92,6	5,1	2,3	176
Køn	Mand	91,3	6,0	2,7	150
	Kvinde	83,3	10,2	6,5	108
Bopæl	Indenamtspatienter	89,6	7,6	2,8	249
	Udenamtspatienter	54,5	9,1	36,4	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	80,0	6,7	13,3	15
	40-59 år	83,9	12,9	3,2	62
	60-69 år	88,4	8,7	2,9	69
	70-79 år	91,9	3,2	4,8	62
	80 år eller mere	89,6	6,3	4,2	48
Modersmål	Dansk	88,7	7,7	3,6	248
	Ikke dansk	57,1	14,3	28,6	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,2	7,9	3,9	229
	Pårørende	82,6	8,7	8,7	23
Afsnit	Afsnit M1	89,9	7,9	2,2	89
	Afsnit M2	85,5	6,5	8,1	62
	Afsnit M3	84,1	11,6	4,3	69
	Afsnit M4	95,1	2,4	2,4	41
Diagnose	Hjertemedicin (1)	88,4	9,3	2,3	86
	Endoknologi (2)	81,3	6,3	12,5	16
	Lunger (3)	79,2	13,2	7,5	53
	Gastreterologi (4)	93,1	3,4	3,4	29
	Apopleksi (5)	100,0	0,0	0,0	14
	Andet (6)	92,1	4,8	3,2	63
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	88,1	7,7	4,2	261

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84,0	8,0	8,0	25
	2-3 dage	80,6	11,3	8,1	62
	4-8 dage	78,2	13,9	7,9	101
	Mere end 8 dage	84,6	12,3	3,1	65
Hvordan	Akut	77,9	14,1	8,0	213
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92,9	3,6	3,6	28
Erfaring(5år)	1 gang	82,2	11,6	6,2	146
	2 gange	87,5	9,4	3,1	32
	3 gange	84,6	7,7	7,7	26
	Mere end 3 gange	63,9	22,2	13,9	36
Søgt information	Har søgt information	60,6	19,7	19,7	71
	Har ikke søgt information	89,1	8,6	2,3	175
Køn	Mand	84,2	11,0	4,8	146
	Kvinde	75,9	13,9	10,2	108
Bopæl	Indenampatienter	82,9	11,4	5,7	245
	Udenampatienter	36,4	27,3	36,4	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	53,3	26,7	20,0	15
	40-59 år	81,7	10,0	8,3	60
	60-69 år	75,0	17,6	7,4	68
	70-79 år	88,5	8,2	3,3	61
	80 år eller mere	85,7	8,2	6,1	49
Modersmål	Dansk	81,6	12,3	6,1	244
	Ikke dansk	57,1	14,3	28,6	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,8	12,5	6,7	224
	Pårørende	83,3	4,2	12,5	24
Afsnit	Afsnit M1	81,8	12,5	5,7	88
	Afsnit M2	82,0	11,5	6,6	61
	Afsnit M3	76,5	14,7	8,8	68
	Afsnit M4	85,0	7,5	7,5	40
Diagnose	Hjertemedicin (1)	80,0	12,9	7,1	85
	Endoknologi (2)	60,0	26,7	13,3	15
	Lunger (3)	75,5	15,1	9,4	53
	Gastreterologi (4)	96,6	0,0	3,4	29
	Apopleksi (5)	92,3	0,0	7,7	13
	Andet (6)	82,3	12,9	4,8	62
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	80,9	12,1	7,0	257

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	81,8	9,1	9,1	22
	2-3 dage	83,1	13,6	3,4	59
	4-8 dage	77,0	18,0	5,0	100
	Mere end 8 dage	70,8	20,0	9,2	65
Hvordan	Akut	74,4	18,8	6,8	207
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84,0	12,0	4,0	25
Erfaring(5år)	1 gang	82,2	14,4	3,4	146
	2 gange	63,3	30,0	6,7	30
	3 gange	76,9	15,4	7,7	26
	Mere end 3 gange	63,6	18,2	18,2	33
Søgt information	Har søgt information	69,9	21,9	8,2	73
	Har ikke søgt information	79,3	14,8	5,9	169
Køn	Mand	79,6	14,1	6,3	142
	Kvinde	71,7	21,7	6,6	106
Bopæl	Indenamtspatienter	77,4	16,7	5,9	239
	Udenamtspatienter	54,5	27,3	18,2	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	66,7	26,7	6,7	15
	40-59 år	67,2	24,6	8,2	61
	60-69 år	82,1	13,4	4,5	67
	70-79 år	84,2	12,3	3,5	57
	80 år eller mere	71,7	17,4	10,9	46
Modersmål	Dansk	76,1	17,6	6,3	238
	Ikke dansk	83,3	0,0	16,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	76,6	17,4	6,0	218
	Pårørende	75,0	12,5	12,5	24
Afsnit	Afsnit M1	78,8	16,5	4,7	85
	Afsnit M2	79,0	11,3	9,7	62
	Afsnit M3	67,2	26,6	6,3	64
	Afsnit M4	82,1	12,8	5,1	39
Diagnose	Hjertemedicin (1)	78,8	16,3	5,0	80
	Endoknologi (2)	81,3	0,0	18,8	16
	Lunger (3)	68,6	23,5	7,8	51
	Gastreterologi (4)	85,7	10,7	3,6	28
	Apopleksi (5)	100,0	0,0	0,0	14
	Andet (6)	68,9	24,6	6,6	61
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	76,4	17,2	6,4	250

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	83,3	16,7	0,0	24
	2-3 dage	74,2	19,4	6,5	62
	4-8 dage	87,3	9,8	2,9	102
	Mere end 8 dage	81,5	12,3	6,2	65
Hvordan	Akut	79,9	15,3	4,8	209
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92,9	3,6	3,6	28
Erfaring(5år)	1 gang	81,0	15,0	4,1	147
	2 gange	83,9	12,9	3,2	31
	3 gange	96,2	3,8	0,0	26
	Mere end 3 gange	75,0	16,7	8,3	36
Søgt information	Har søgt information	66,2	22,5	11,3	71
	Har ikke søgt information	89,7	8,6	1,7	175
Køn	Mand	87,8	10,1	2,0	148
	Kvinde	75,2	17,1	7,6	105
Bopæl	Indenamtspatienter	83,7	13,0	3,3	246
	Udenamtspatienter	44,4	22,2	33,3	9
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	50,0	50,0	0,0	14
	40-59 år	80,3	13,1	6,6	61
	60-69 år	80,9	14,7	4,4	68
	70-79 år	86,9	11,5	1,6	61
	80 år eller mere	89,4	4,3	6,4	47
Modersmål	Dansk	82,8	13,1	4,1	244
	Ikke dansk	71,4	28,6	0,0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,5	13,9	3,6	223
	Pårørende	83,3	4,2	12,5	24
Afsnit	Afsnit M1	83,0	15,9	1,1	88
	Afsnit M2	80,6	14,5	4,8	62
	Afsnit M3	81,8	12,1	6,1	66
	Afsnit M4	85,0	7,5	7,5	40
Diagnose	Hjertemedicin (1)	81,2	17,6	1,2	85
	Endoknologi (2)	78,6	7,1	14,3	14
	Lunger (3)	78,8	13,5	7,7	52
	Gastreterologi (4)	86,7	13,3	0,0	30
	Apopleksi (5)	85,7	7,1	7,1	14
	Andet (6)	85,2	9,8	4,9	61
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	82,4	13,3	4,3	256

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	91,7	8,3	0,0	24
	2-3 dage	83,1	8,5	8,5	59
	4-8 dage	86,5	9,6	3,8	104
	Mere end 8 dage	82,1	14,9	3,0	67
Hvordan	Akut	83,1	12,2	4,7	213
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	96,4	0,0	3,6	28
Erfaring(5år)	1 gang	84,8	10,3	4,8	145
	2 gange	90,9	9,1	0,0	33
	3 gange	85,2	14,8	0,0	27
	Mere end 3 gange	75,7	16,2	8,1	37
Søgt information	Har søgt information	70,4	15,5	14,1	71
	Har ikke søgt information	90,9	8,5	0,6	176
Køn	Mand	87,8	9,5	2,7	148
	Kvinde	81,3	12,1	6,5	107
Bopæl	Indenamtspatienter	86,2	10,6	3,3	246
	Udenamtspatienter	54,5	18,2	27,3	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	100,0	0,0	0,0	14
	40-59 år	78,0	13,6	8,5	59
	60-69 år	83,6	10,4	6,0	67
	70-79 år	83,9	14,5	1,6	62
	80 år eller mere	90,2	7,8	2,0	51
Modersmål	Dansk	85,3	11,0	3,7	245
	Ikke dansk	66,7	16,7	16,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,7	9,8	4,5	224
	Pårørende	80,0	16,0	4,0	25
Afsnit	Afsnit M1	86,5	11,2	2,2	89
	Afsnit M2	82,5	14,3	3,2	63
	Afsnit M3	80,0	12,3	7,7	65
	Afsnit M4	92,5	2,5	5,0	40
Diagnose	Hjertemedicin (1)	83,7	14,0	2,3	86
	Endoknologi (2)	73,3	20,0	6,7	15
	Lunger (3)	78,8	13,5	7,7	52
	Gastreterologi (4)	90,0	6,7	3,3	30
	Apopleksi (5)	84,6	15,4	0,0	13
	Andet (6)	91,8	3,3	4,9	61
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	84,8	10,9	4,3	257

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	72,0	4,0	24,0	25
	2-3 dage	76,4	10,9	12,7	55
	4-8 dage	70,0	21,0	9,0	100
	Mere end 8 dage	66,2	24,6	9,2	65
Hvordan	Akut	67,8	20,5	11,7	205
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88,9	3,7	7,4	27
Erfaring(5år)	1 gang	72,9	16,4	10,7	140
	2 gange	71,9	18,8	9,4	32
	3 gange	70,8	20,8	8,3	24
	Mere end 3 gange	64,9	21,6	13,5	37
Søgt information	Har søgt information	57,7	15,5	26,8	71
	Har ikke søgt information	75,9	19,4	4,7	170
Køn	Mand	72,2	20,1	7,6	144
	Kvinde	67,0	16,5	16,5	103
Bopæl	Indenamtspatienter	70,2	18,9	10,9	238
	Udenamtspatienter	63,6	18,2	18,2	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	50,0	21,4	28,6	14
	40-59 år	63,8	22,4	13,8	58
	60-69 år	63,6	24,2	12,1	66
	70-79 år	81,4	10,2	8,5	59
	80 år eller mere	75,0	18,8	6,3	48
Modersmål	Dansk	70,0	19,0	11,0	237
	Ikke dansk	50,0	33,3	16,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	70,6	17,9	11,5	218
	Pårørende	56,5	30,4	13,0	23
Afsnit	Afsnit M1	71,8	18,8	9,4	85
	Afsnit M2	79,0	9,7	11,3	62
	Afsnit M3	63,5	27,0	9,5	63
	Afsnit M4	61,5	20,5	17,9	39
Diagnose	Hjertemedicin (1)	70,7	15,9	13,4	82
	Endoknologi (2)	73,3	6,7	20,0	15
	Lunger (3)	66,7	23,5	9,8	51
	Gastreterologi (4)	93,1	3,4	3,4	29
	Apopleksi (5)	64,3	28,6	7,1	14
	Andet (6)	60,3	27,6	12,1	58
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	69,9	18,9	11,2	249

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	72,0	12,0	16,0	25
	2-3 dage	69,6	19,6	10,7	56
	4-8 dage	74,5	13,7	11,8	102
	Mere end 8 dage	72,3	20,0	7,7	65
Hvordan	Akut	69,9	17,5	12,6	206
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81,5	14,8	3,7	27
Erfaring(5år)	1 gang	73,4	16,1	10,5	143
	2 gange	61,3	22,6	16,1	31
	3 gange	76,0	16,0	8,0	25
	Mere end 3 gange	70,3	16,2	13,5	37
Søgt information	Har søgt information	56,8	20,3	23,0	74
	Har ikke søgt information	78,7	14,8	6,5	169
Køn	Mand	75,2	12,8	12,1	149
	Kvinde	68,3	21,8	9,9	101
Bopæl	Indenamtspatienter	74,6	15,4	10,0	240
	Udenamtspatienter	25,0	41,7	33,3	12
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	53,3	33,3	13,3	15
	40-59 år	65,0	20,0	15,0	60
	60-69 år	70,6	17,6	11,8	68
	70-79 år	86,7	6,7	6,7	60
	80 år eller mere	68,9	20,0	11,1	45
Modersmål	Dansk	72,6	16,6	10,8	241
	Ikke dansk	50,0	16,7	33,3	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,2	17,5	10,3	223
	Pårørende	66,7	9,5	23,8	21
Afsnit	Afsnit M1	69,4	20,0	10,6	85
	Afsnit M2	76,2	15,9	7,9	63
	Afsnit M3	72,7	15,2	12,1	66
	Afsnit M4	71,1	13,2	15,8	38
Diagnose	Hjertemedicin (1)	68,3	20,7	11,0	82
	Endoknologi (2)	75,0	12,5	12,5	16
	Lunger (3)	76,5	9,8	13,7	51
	Gastreterologi (4)	82,8	10,3	6,9	29
	Apopleksi (5)	84,6	7,7	7,7	13
	Andet (6)	65,6	23,0	11,5	61
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	72,2	16,7	11,1	252

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	70,0	25,0	5,0	20
	2-3 dage	72,4	20,7	6,9	58
	4-8 dage	71,4	21,4	7,1	98
	Mere end 8 dage	69,7	19,7	10,6	66
Hvordan	Akut	69,3	21,8	8,9	202
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80,8	15,4	3,8	26
Erfaring(5år)	1 gang	74,6	18,1	7,2	138
	2 gange	51,5	36,4	12,1	33
	3 gange	72,0	20,0	8,0	25
	Mere end 3 gange	72,7	18,2	9,1	33
Søgt information	Har søgt information	62,3	21,7	15,9	69
	Har ikke søgt information	74,3	20,4	5,4	167
Køn	Mand	76,9	14,7	8,4	143
	Kvinde	63,0	29,0	8,0	100
Bopæl	Indenampatienter	71,6	20,8	7,6	236
	Udenampatienter	55,6	22,2	22,2	9
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	53,3	33,3	13,3	15
	40-59 år	66,1	23,7	10,2	59
	60-69 år	72,3	18,5	9,2	65
	70-79 år	82,1	12,5	5,4	56
	80 år eller mere	65,2	28,3	6,5	46
Modersmål	Dansk	71,2	21,6	7,2	236
	Ikke dansk	60,0	0,0	40,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,7	20,4	6,9	216
	Pårørende	57,1	19,0	23,8	21
Afsnit	Afsnit M1	68,3	26,8	4,9	82
	Afsnit M2	71,9	14,1	14,1	64
	Afsnit M3	75,8	16,1	8,1	62
	Afsnit M4	68,4	26,3	5,3	38
Diagnose	Hjertemedicin (1)	69,6	24,1	6,3	79
	Endoknologi (2)	68,8	12,5	18,8	16
	Lunger (3)	68,8	20,8	10,4	48
	Gastreterologi (4)	75,9	13,8	10,3	29
	Apopleksi (5)	78,6	21,4	0,0	14
	Andet (6)	71,7	21,7	6,7	60
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	71,1	20,7	8,1	246

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	78,3	8,7	13,0	23
	2-3 dage	77,6	15,5	6,9	58
	4-8 dage	83,7	7,7	8,7	104
	Mere end 8 dage	69,7	15,2	15,2	66
Hvordan	Akut	78,6	10,0	11,4	210
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76,9	19,2	3,8	26
Erfaring(5år)	1 gang	74,7	11,6	13,7	146
	2 gange	84,4	9,4	6,3	32
	3 gange	80,8	11,5	7,7	26
	Mere end 3 gange	85,7	8,6	5,7	35
Søgt information	Har søgt information	69,6	10,1	20,3	69
	Har ikke søgt information	82,3	12,0	5,7	175
Køn	Mand	81,4	9,0	9,7	145
	Kvinde	73,8	15,0	11,2	107
Bopæl	Indenamtspatienter	78,5	11,4	10,2	246
	Udenamtspatienter	75,0	12,5	12,5	8
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	71,4	14,3	14,3	14
	40-59 år	75,0	11,7	13,3	60
	60-69 år	74,2	10,6	15,2	66
	70-79 år	88,3	5,0	6,7	60
	80 år eller mere	78,0	18,0	4,0	50
Modersmål	Dansk	77,8	11,9	10,3	243
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,8	12,2	10,0	221
	Pårørende	76,0	8,0	16,0	25
Afsnit	Afsnit M1	82,0	7,9	10,1	89
	Afsnit M2	67,7	17,7	14,5	62
	Afsnit M3	82,5	9,5	7,9	63
	Afsnit M4	80,0	12,5	7,5	40
Diagnose	Hjertemedicin (1)	79,1	9,3	11,6	86
	Endoknologi (2)	80,0	13,3	6,7	15
	Lunger (3)	83,7	6,1	10,2	49
	Gastreterologi (4)	67,9	17,9	14,3	28
	Apopleksi (5)	85,7	0,0	14,3	14
	Andet (6)	75,8	17,7	6,5	62
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	78,3	11,4	10,2	254

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	95,7	0,0	4,3	23
	2-3 dage	84,5	10,3	5,2	58
	4-8 dage	87,3	5,9	6,9	102
	Mere end 8 dage	87,7	6,2	6,2	65
Hvordan	Akut	85,1	7,7	7,2	208
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	26
Erfaring(5år)	1 gang	88,7	8,5	2,8	141
	2 gange	81,8	3,0	15,2	33
	3 gange	92,0	0,0	8,0	25
	Mere end 3 gange	82,9	5,7	11,4	35
Søgt information	Har søgt information	78,3	14,5	7,2	69
	Har ikke søgt information	91,8	3,5	4,7	170
Køn	Mand	89,4	5,0	5,7	141
	Kvinde	84,9	8,5	6,6	106
Bopæl	Indenamtspatienter	87,5	6,3	6,3	240
	Udenamtspatienter	88,9	11,1	0,0	9
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	85,7	14,3	0,0	14
	40-59 år	91,4	8,6	0,0	58
	60-69 år	77,3	9,1	13,6	66
	70-79 år	88,1	5,1	6,8	59
	80 år eller mere	95,8	0,0	4,2	48
Modersmål	Dansk	87,9	5,9	6,3	239
	Ikke dansk	80,0	20,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	87,6	6,9	5,5	217
	Pårørende	83,3	4,2	12,5	24
Afsnit	Afsnit M1	87,4	4,6	8,0	87
	Afsnit M2	91,7	5,0	3,3	60
	Afsnit M3	82,5	12,7	4,8	63
	Afsnit M4	90,0	2,5	7,5	40
Diagnose	Hjertemedicin (1)	85,7	4,8	9,5	84
	Endoknologi (2)	100,0	0,0	0,0	13
	Lunger (3)	80,0	12,0	8,0	50
	Gastreterologi (4)	100,0	0,0	0,0	27
	Apopleksi (5)	92,3	0,0	7,7	13
	Andet (6)	87,3	9,5	3,2	63
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	87,6	6,4	6,0	250

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	79,2	12,5	8,3	24
	2-3 dage	71,9	14,0	14,0	57
	4-8 dage	80,4	9,8	9,8	102
	Mere end 8 dage	77,4	17,7	4,8	62
Hvordan	Akut	74,5	14,7	10,8	204
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88,9	7,4	3,7	27
Erfaring(5år)	1 gang	82,3	12,1	5,7	141
	2 gange	53,3	26,7	20,0	30
	3 gange	80,8	11,5	7,7	26
	Mere end 3 gange	72,2	11,1	16,7	36
Søgt information	Har søgt information	66,2	18,3	15,5	71
	Har ikke søgt information	83,5	11,2	5,3	170
Køn	Mand	78,9	11,6	9,5	147
	Kvinde	75,0	16,0	9,0	100
Bopæl	Indenamtspatienter	78,2	13,0	8,8	239
	Udenamtspatienter	60,0	20,0	20,0	10
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	66,7	26,7	6,7	15
	40-59 år	78,3	13,3	8,3	60
	60-69 år	71,6	13,4	14,9	67
	70-79 år	86,7	8,3	5,0	60
	80 år eller mere	74,4	16,3	9,3	43
Modersmål	Dansk	78,1	13,1	8,9	237
	Ikke dansk	50,0	16,7	33,3	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	78,3	12,7	9,0	221
	Pårørende	70,0	15,0	15,0	20
Afsnit	Afsnit M1	72,1	17,4	10,5	86
	Afsnit M2	81,0	11,1	7,9	63
	Afsnit M3	79,7	10,9	9,4	64
	Afsnit M4	80,6	11,1	8,3	36
Diagnose	Hjertemedicin (1)	72,3	16,9	10,8	83
	Endoknologi (2)	68,8	18,8	12,5	16
	Lunger (3)	78,4	9,8	11,8	51
	Gastreterologi (4)	90,0	3,3	6,7	30
	Apopleksi (5)	91,7	0,0	8,3	12
	Andet (6)	77,2	17,5	5,3	57
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	77,5	13,3	9,2	249

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84,2	10,5	5,3	19
	2-3 dage	84,1	11,4	4,5	44
	4-8 dage	94,0	4,8	1,2	84
	Mere end 8 dage	84,5	8,6	6,9	58
Hvordan	Akut	88,6	9,0	2,4	167
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84,0	4,0	12,0	25
Erfaring(5år)	1 gang	90,8	6,7	2,5	119
	2 gange	88,9	7,4	3,7	27
	3 gange	95,0	0,0	5,0	20
	Mere end 3 gange	77,4	16,1	6,5	31
Søgt information	Har søgt information	75,9	17,2	6,9	58
	Har ikke søgt information	93,8	3,4	2,8	145
Køn	Mand	91,4	6,3	2,3	128
	Kvinde	83,5	10,1	6,3	79
Bopæl	Indenamtspatienter	89,1	7,0	4,0	201
	Udenamtspatienter	75,0	25,0	0,0	8
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	83,3	16,7	0,0	12
	40-59 år	87,0	4,3	8,7	46
	60-69 år	87,3	9,1	3,6	55
	70-79 år	92,2	5,9	2,0	51
	80 år eller mere	87,8	9,8	2,4	41
Modersmål	Dansk	89,1	7,0	4,0	201
	Ikke dansk	66,7	33,3	0,0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	89,9	7,3	2,8	178
	Pårørende	83,3	8,3	8,3	24
Afsnit	Afsnit M1	94,3	5,7	0,0	70
	Afsnit M2	78,4	5,9	15,7	51
	Afsnit M3	85,5	14,5	0,0	55
	Afsnit M4	97,0	3,0	0,0	33
Diagnose	Hjertemedicin (1)	91,2	7,4	1,5	68
	Endoknologi (2)	76,9	0,0	23,1	13
	Lunger (3)	79,5	15,9	4,5	44
	Gastreterologi (4)	90,5	4,8	4,8	21
	Apopleksi (5)	92,9	7,1	0,0	14
	Andet (6)	93,9	4,1	2,0	49
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	88,5	7,7	3,8	209

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	58,8	29,4	11,8	17
	2-3 dage	76,2	7,1	16,7	42
	4-8 dage	75,8	14,5	9,7	62
	Mere end 8 dage	76,0	14,0	10,0	50
Hvordan	Akut	74,3	12,5	13,2	136
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	70,8	20,8	8,3	24
Erfaring(5år)	1 gang	80,6	6,1	13,3	98
	2 gange	68,2	18,2	13,6	22
	3 gange	53,8	30,8	15,4	13
	Mere end 3 gange	71,4	25,0	3,6	28
Søgt information	Har søgt information	56,8	13,6	29,5	44
	Har ikke søgt information	80,5	14,6	4,9	123
Køn	Mand	79,6	12,6	7,8	103
	Kvinde	67,6	14,7	17,6	68
Bopæl	Indenamtspatienter	76,0	13,8	10,2	167
	Udenamtspatienter	33,3	16,7	50,0	6
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	45,5	9,1	45,5	11
	40-59 år	55,9	23,5	20,6	34
	60-69 år	78,0	10,0	12,0	50
	70-79 år	86,0	11,6	2,3	43
	80 år eller mere	80,6	16,1	3,2	31
Modersmål	Dansk	74,8	13,5	11,7	163
	Ikke dansk	40,0	40,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	73,9	13,1	13,1	153
	Pårørende	78,6	21,4	0,0	14
Afsnit	Afsnit M1	71,2	11,9	16,9	59
	Afsnit M2	68,2	20,5	11,4	44
	Afsnit M3	83,3	9,5	7,1	42
	Afsnit M4	78,6	14,3	7,1	28
Diagnose	Hjertemedicin (1)	71,4	10,7	17,9	56
	Endoknologi (2)	61,5	23,1	15,4	13
	Lunger (3)	81,8	6,1	12,1	33
	Gastreterologi (4)	78,9	15,8	5,3	19
	Apopleksi (5)	75,0	16,7	8,3	12
	Andet (6)	75,0	20,0	5,0	40
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	74,6	13,9	11,6	173

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	85,7	14,3	7
	2-3 dage	77,8	22,2	9
	4-8 dage	100,0	0,0	6
	Mere end 8 dage	60,0	40,0	5
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81,5	18,5	27
Erfaring(5år)	1 gang	80,0	20,0	15
	2 gange	66,7	33,3	3
	3 gange	100,0	0,0	3
	Mere end 3 gange	80,0	20,0	5
Søgt information	Har søgt information	100,0	0,0	4
	Har ikke søgt information	81,8	18,2	22
Køn	Mand	68,8	31,3	16
	Kvinde	100,0	0,0	11
Bopæl	Indenamtspatienter	81,5	18,5	27
	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	71,4	28,6	7
	60-69 år	100,0	0,0	5
	70-79 år	100,0	0,0	6
	80 år eller mere	66,7	33,3	9
Modersmål	Dansk	80,0	20,0	25
	Ikke dansk	100,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,0	16,0	25
	Pårørende	100,0	0,0	1
Afsnit	Afsnit M1	66,7	33,3	6
	Afsnit M2	92,3	7,7	13
	Afsnit M3	83,3	16,7	6
	Afsnit M4	50,0	50,0	2
Diagnose	Hjertemedicin (1)	66,7	33,3	6
	Endoknologi (2)	100,0	0,0	1
	Lunger (3)	75,0	25,0	4
	Gastreterologi (4)	100,0	0,0	7
	Apopleksi (5)	0,0	0,0	0
	Andet (6)	77,8	22,2	9
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	81,5	18,5	27

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100,0	0,0	7
	2-3 dage	100,0	0,0	8
	4-8 dage	100,0	0,0	6
	Mere end 8 dage	100,0	0,0	6
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	27
Erfaring(5år)	1 gang	100,0	0,0	15
	2 gange	100,0	0,0	3
	3 gange	100,0	0,0	3
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	5
Søgt information	Har søgt information	100,0	0,0	4
	Har ikke søgt information	100,0	0,0	22
Køn	Mand	100,0	0,0	15
	Kvinde	100,0	0,0	12
Bopæl	Indenamtspatienter	100,0	0,0	27
	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	6
	60-69 år	100,0	0,0	5
	70-79 år	100,0	0,0	6
	80 år eller mere	100,0	0,0	10
Modersmål	Dansk	100,0	0,0	25
	Ikke dansk	100,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	25
	Pårørende	100,0	0,0	1
Afsnit	Afsnit M1	100,0	0,0	5
	Afsnit M2	100,0	0,0	13
	Afsnit M3	100,0	0,0	6
	Afsnit M4	100,0	0,0	3
Diagnose	Hjertemedicin (1)	100,0	0,0	5
	Endoknologi (2)	100,0	0,0	1
	Lunger (3)	100,0	0,0	4
	Gastreterologi (4)	100,0	0,0	7
	Apopleksi (5)	0,0	0,0	0
	Andet (6)	100,0	0,0	10
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	100,0	0,0	27

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	4,0	96,0	25
	2-3 dage	14,5	85,5	62
	4-8 dage	30,6	69,4	98
	Mere end 8 dage	35,2	64,8	54
Hvordan	Akut	24,5	75,5	200
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	8,3	91,7	24
Erfaring(5år)	1 gang	22,4	77,6	143
	2 gange	28,6	71,4	28
	3 gange	21,7	78,3	23
	Mere end 3 gange	28,6	71,4	35
Søgt information	Har søgt information	26,8	73,2	71
	Har ikke søgt information	21,6	78,4	162
Køn	Mand	20,1	79,9	139
	Kvinde	30,4	69,6	102
Bopæl	Indenamtspatienter	25,2	74,8	230
	Udenamtspatienter	8,3	91,7	12
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	35,7	64,3	14
	40-59 år	26,8	73,2	56
	60-69 år	33,3	66,7	66
	70-79 år	15,3	84,7	59
	80 år eller mere	16,3	83,7	43
Modersmål	Dansk	23,8	76,2	231
	Ikke dansk	28,6	71,4	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	23,8	76,2	214
	Pårørende	30,0	70,0	20
Afsnit	Afsnit M1	15,3	84,7	85
	Afsnit M2	23,7	76,3	59
	Afsnit M3	30,2	69,8	63
	Afsnit M4	36,1	63,9	36
Diagnose	Hjertemedicin (1)	19,5	80,5	82
	Endoknologi (2)	26,7	73,3	15
	Lunger (3)	25,5	74,5	51
	Gastreterologi (4)	17,9	82,1	28
	Apopleksi (5)	25,0	75,0	12
	Andet (6)	32,7	67,3	55
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	24,3	75,7	243

Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	8,3	91,7	24
	2-3 dage	9,7	90,3	62
	4-8 dage	24,0	76,0	100
	Mere end 8 dage	30,0	70,0	60
Hvordan	Akut	20,6	79,4	204
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	11,1	88,9	27
Erfaring(5år)	1 gang	16,2	83,8	142
	2 gange	25,0	75,0	32
	3 gange	21,7	78,3	23
	Mere end 3 gange	27,0	73,0	37
Søgt information	Har søgt information	21,4	78,6	70
	Har ikke søgt information	17,2	82,8	169
Køn	Mand	18,3	81,7	142
	Kvinde	22,6	77,4	106
Bopæl	Indenamtspatienter	20,7	79,3	237
	Udenamtspatienter	8,3	91,7	12
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	21,4	78,6	14
	40-59 år	20,3	79,7	59
	60-69 år	25,4	74,6	63
	70-79 år	16,7	83,3	60
	80 år eller mere	16,3	83,7	49
Modersmål	Dansk	19,8	80,2	237
	Ikke dansk	14,3	85,7	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	18,3	81,7	218
	Pårørende	34,8	65,2	23
Afsnit	Afsnit M1	14,0	86,0	86
	Afsnit M2	23,3	76,7	60
	Afsnit M3	27,3	72,7	66
	Afsnit M4	15,8	84,2	38
Diagnose	Hjertemedicin (1)	13,3	86,7	83
	Endoknologi (2)	20,0	80,0	15
	Lunger (3)	28,0	72,0	50
	Gastreterologi (4)	20,7	79,3	29
	Apopleksi (5)	16,7	83,3	12
	Andet (6)	23,0	77,0	61
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	20,0	80,0	250

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	28,0	72,0	25
	2-3 dage	23,6	76,4	55
	4-8 dage	38,7	61,3	93
	Mere end 8 dage	44,3	55,7	61
Hvordan	Akut	31,3	68,7	198
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	56,5	43,5	23
Erfaring(5år)	1 gang	36,6	63,4	134
	2 gange	13,3	86,7	30
	3 gange	37,5	62,5	24
	Mere end 3 gange	42,9	57,1	35
Søgt information	Har søgt information	33,3	66,7	72
	Har ikke søgt information	36,3	63,7	157
Køn	Mand	37,8	62,2	135
	Kvinde	33,0	67,0	103
Bopæl	Indenamtspatienter	36,4	63,6	228
	Udenamtspatienter	18,2	81,8	11
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	14,3	85,7	14
	40-59 år	37,7	62,3	61
	60-69 år	30,0	70,0	60
	70-79 år	44,8	55,2	58
	80 år eller mere	35,7	64,3	42
Modersmål	Dansk	36,1	63,9	227
	Ikke dansk	33,3	66,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	34,9	65,1	212
	Pårørende	36,8	63,2	19
Afsnit	Afsnit M1	34,1	65,9	82
	Afsnit M2	41,7	58,3	60
	Afsnit M3	29,0	71,0	62
	Afsnit M4	40,0	60,0	35
Diagnose	Hjertemedicin (1)	36,7	63,3	79
	Endoknologi (2)	53,3	46,7	15
	Lunger (3)	27,1	72,9	48
	Gastreterologi (4)	35,7	64,3	28
	Apopleksi (5)	33,3	66,7	12
	Andet (6)	36,8	63,2	57
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	35,6	64,4	239

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	70,8	29,2	24
	2-3 dage	74,6	25,4	63
	4-8 dage	81,6	18,4	103
	Mere end 8 dage	78,5	21,5	65
Hvordan	Akut	75,9	24,1	212
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	85,7	14,3	28
Erfaring(5år)	1 gang	76,0	24,0	146
	2 gange	81,8	18,2	33
	3 gange	92,6	7,4	27
	Mere end 3 gange	67,6	32,4	37
Søgt information	Har søgt information	60,0	40,0	75
	Har ikke søgt information	86,2	13,8	174
Køn	Mand	81,9	18,1	149
	Kvinde	74,1	25,9	108
Bopæl	Indenamtspatienter	80,2	19,8	247
	Udenamtspatienter	41,7	58,3	12
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	60,0	40,0	15
	40-59 år	78,3	21,7	60
	60-69 år	74,3	25,7	70
	70-79 år	83,6	16,4	61
	80 år eller mere	83,7	16,3	49
Modersmål	Dansk	78,9	21,1	247
	Ikke dansk	50,0	50,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,3	20,7	227
	Pårørende	68,0	32,0	25
Afsnit	Afsnit M1	82,2	17,8	90
	Afsnit M2	71,0	29,0	62
	Afsnit M3	76,1	23,9	67
	Afsnit M4	85,0	15,0	40
Diagnose	Hjertemedicin (1)	79,3	20,7	87
	Endoknologi (2)	73,3	26,7	15
	Lunger (3)	75,0	25,0	52
	Gastreterologi (4)	80,0	20,0	30
	Apopleksi (5)	85,7	14,3	14
	Andet (6)	78,7	21,3	61
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling MA	78,4	21,6	259

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 M1

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Min fornemmelse af et stresset personale er tydelig. Personalet er søde, fagligt dygtige, men har ikke tiden og det giver stress.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Da jeg kun var indlagt ca. tre timer, er det svært at give svar på diverse spørgsmål - blev overført fra Ortopædkirurgisk afdeling afsnit K.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Mødte på afdelingen kl. otte. Blev bedt om at vente i dagligstuen, idet kontaktsygeplejersken ikke havde tid. Næste kontakt var kl. 12 - fik igen at vide at jeg skulle vente. Blev først modtaget kl. 14.30 på egen foranledning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Manglede hjælp til personlig pleje, da jeg kom ind om aftenen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Altid venlig og smilende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Meget lang ventetid i en umagelig stol.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Meget venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Gastrenterologi (4)
-  *Sikkert, det huskes ikke.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Kun seks dage siden første indlæggelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Alle på afdelingen var forstående og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

 *Indlagt med brystmerter, derfor på hjertemedicinsk afdeling. Da det viste sig, det ikke var det efter tre indlæggelser, men muligvis maven, blev jeg udskrevet i stedet for at blive overført til mave-tarmafdelingen. Skulle først henvises fra egen læge! Fik derefter undersøgt maven på privatklinik - amtet betalte.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Særdeles godt tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Generelt tilfreds. Dog er det problematisk, at man efter udskrivelse bliver bedt om at møde op et par dage efter kl. ni for at få svar på prøver, for så at vente seks timer på afdelingen, for derefter at få at vide, at de ikke har resultatet endnu.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Lider af hjerterytmeforstyrrelse, der har været svær at styre med medicin, men personalet har gjort hvad de kunne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Fik ingen information om sygdom.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Perfekt. Men ikke vedrørende tilbagefald.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Jeg har ingen diagnose fået og er stadig svimmel og har frygtelig hovedpine.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Opfølgende behandling efter operation på Skejby Sygehus.*









Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år







Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *F.eks. sagde en læge, at han synes jeg skulle undersøges i mavesækken, men det annullerede overlægen. Nu, ca. to måneder efter, er jeg i behandling for mavesår. Frustrerende at det ikke blev undersøgt - er bange for hvad det er.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ja, når tiden var der.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der var for lidt information om hvorfor jeg lå netop på den afdeling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *En læge overhørte tilfældigt min 'modtagelse' og involverede sig i sagen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Men skulle fortælle historien til alt nyt personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg blev indlagt, fordi jeg besvimed på arbejde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Med en enkelt undtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg talte ikke med nogen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)

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

-  *De fleste var søde og støttede mig, mens andre var mere kolde og måske stressede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Personalet er fagligt dygtige, søde og omsorgsfulde, men kæmper for at nå dagens program.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg følte mig utryk og nervøs.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fik hverken anvist stue, toilet eller mad.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Kunne ikke være bedre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Nej, det stod klart ret hurtigt, at jeg ikke var alvorlig syg, og så blev jeg overladt til mig selv.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)

Spørgsmål: 13

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



Modtog ingen sygepleje.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Korrekt medicinering krævede min aktive medvirken.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Jeg talte med en sygeplejerske kl. 8.00 og kl. 15.00.











Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

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

-  *Jeg synes undersøgelserne var godt forklaret, men jeg undrede mig over, at det skulle tage næsten tre dage at få to undersøgelser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Synes jeg fik for lidt information om undersøgelsen efter de var foretaget. Var overladt til egne ideer og fantasier, hvilket ikke er behageligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Røntgenafdelingen var en flaskehals med lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ja, stor faglig dygtighed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der fokuseres for lidt på det sår, jeg havde i issen, det blev først lægt efter en måned.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Underretning om fortsat undersøgelse efter påske. Modtog underretning om konsultation sidst i august. Altså lang tid. Fik det ændret til først i maj. Det drejer sig om ablation.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Både og.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der blev ikke fundet ud af, at min pacemaker ikke virkede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ventetiden afhang af afdelingens øvrige opgaver. Der var ikke information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Nej, bar præg af tilfældigheder og indskydelser.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)



Jeg blev sendt hjem efter 1½ døgn og skulle møde næste dag kl. 8.00 til en undersøgelse. Der sad jeg 8 timer og ventede. Det er mærkeligt, at læger ikke kan planlægge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Der kan let opstå akut travlhed på hjerteafdelingen. Dette taget i betragtning var alt ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Ja, men det var lige op til påske, så der var megen travlhed.







Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

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

-  *Fik for lidt information angående pacemaker, både på Skejby og Silkeborg afdeling 104.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Lægen, der tilfældigt kom forbi, hjalp.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Mangler svar på hvorfor og hvad der undersøges for; og hvad med fremtiden?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fik ny medicin - hvorfor?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Nej og har stadig ikke fået dem!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Man havde ikke tid til det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)

Spørgsmål: 16

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



Stort set.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hjertemedicin (1)



Nej, mange modstridende oplysninger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)



Lidt varierende information om behov for blodfortyndende medicin - dosering heraf.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)











Ved det ikke. Jeg talte ikke med nogen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)

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

-  *Men gangen er overfyldt af senge, borde, rene rengøringsvogne og meget andet, så man skal gå i slalom for at få lidt gang i benene.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Nej, der er ikke plads nok udover sengestuen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Bryder mig ikke om at være på stue med en mand.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *4-sengsstuerne er for små.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Bortset fra at jeg blev flyttet noget rundt på 2.dagen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Patientstuen blev brugt som sygestue m.m.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Det var ikke tilfredsstillende at ligge på stue med gammel, sur dame, der konstant brokkede sig og forstyrrede meget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Elendig madras.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Bad og toilet ok, men kulde fra sygestuens uisolerede vinduesparti. En del uro på seks-sengs stue.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Pænt og rent.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)



Isnende koldt på stuen. Ventilationen blæste kold luft i vores ansigter hele natten. Vi måtte have to dyner over os.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

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



Følte kun lægen fokuserede på en ting, i stedet for at se mig som et helt menneske.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Var ret usikker ved at komme hjem, måske pga. manglende oplysning om videre behandling osv.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Blev overflyttet til P2.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Jeg var indlagt ½ dag.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Jeg blev overflyttet til 2.afdeling P1.






Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

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

-  *Det var lidt usikkert, hvad der var årsagen, hvilket selvfølgelig gør det svært, men lidt mere information angående hvilken vej behandlingen ville tage efterfølgende, eller hvilke teorier man arbejder efter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ja, mange råd.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Gastrenterologi (4)
-  *Hjemmeplejen var ikke aftalt inden jeg blev udskrevet, så min datter måtte hjælpe de første ti dage hjemme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fik ikke noget at vide, andet end prøven var fin.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Rigtig dygtig kontaktperson.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)

Spørgsmål: 20

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



Ingen kontakt - der var ikke behov for kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Ja, de var rigtig gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Vi havde heldigvis ikke brug for den kontakt, da jeg ikke var alvorligt syg.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år











Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


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

-  *Hvis der har været nogen kontakt, har jeg ikke hørt noget om det, eller været indkaldt hos egen læge eller lignende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der er gået lang tid fra min indlæggelse til egen læge har fået journal-oplysningerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ikke talt med egen læge siden. Skal til undersøgelse på hospitalet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Nej, jeg tog selv kontakt med lægen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg kom til Skejby og fik klaret det med min pacemaker.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der er sendt misvisende oplysninger til min egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Meget uklart hvem der har 'bolden' (egen læge eller afdeling MI?)*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Det tager stadigvæk lang tid med tilbagemelding til patient og egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)

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

-  *Papirer blev væk på afdelingen. Var ikke færdigundersøgt ved udskrivelsen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der vil altid være noget, man kan gøre bedre, men jeg synes, at jeg fik den støtte, jeg havde brug for - tak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg synes afdelingen fortjener de fem stjerner. Personalet var enestående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg følte mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *God behandling generelt, venlig og imødekommende personale. Lang ventetid på undersøgelser.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *At det ikke er fem stjerner, er mest fordi der er meget uro på afdelingen og spørger man en, så er det en anden gruppe man skal spørge osv. Personalet har for travlt og glemmer tit at komme tilbage osv., men ellers er man jo glad for at de og sygehuset er der, når man bliver syg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg var tryk under hele forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Alle sygeplejersker, læger og sundhedsassistenter var utroligt søde og venlige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ros til personalet for god behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)

-  *Jeg følte mig tryk og godt tilpas under min indlæggelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Har ikke fået den hjælp jeg havde brug for, er blevet dårlig af medicin.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Personalet er kompetent, søde og omsorgsfulde, men det er tydeligt at tiden er for knap. Personalet er for få, der er til tider for mange patienter indlagt i forhold til de begrænsede fysiske rammer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Pga. utryghed, forvirring og for lidt information om hvorfor man foretog forskellige prøver og behandlinger.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Det var et venligt og imødekommende personale, som opfyldte de ønsker vi måtte have, som regel omgående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg var der så få timer, så det er svært at vurdere.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg føler, jeg blev glemt. Ingen spurgte mig på noget tidspunkt, hvordan jeg havde det.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Enestående til plejen. Trange forhold og rengøring af stuen mangelfuld.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Kvaliteten af maden ikke god. Ingen økologi. Fik mad smurt af min mand hjemmefra.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg var godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Nogle gange virkede det som om, at de ansatte ikke snakkede ordentligt sammen, de kom tit og spurgte om det samme.*


'Hvad vi ikke når i dag, når vi nok i morgen' - tingene gik til tider ret langsomt. Sødt og venligt personale.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Endoknologi (2)

 *Jeg følte mig tryk straks ved indlæggelsen. Fik en hurtig og god behandling. En meget positiv oplevelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Ærligt ment.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *De gange jeg har været indlagt, har jeg altid fået en god behandling og det både af høj og lav.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Man følte sig godt tilpas på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Alt i alt var det et godt forløb. Dejligt plejepersonale og god kontakt med familien. Min kone blev kontaktet hver gang det var nødvendigt. På den måde var hun altid godt underrettet - stor ros!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Samtlige afdelingens personale var altid venlige og imødekommende, men en ting vil jeg beklage: rengøringen var for ringe, ej personalets skyld, manglende tid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Jeg har følt mig yderst fint behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Apopleksi (5)


 *Meget god behandling alle gange. Tid til at tale med mig og min kone. Meget hurtig indlæggelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Det er en god afdeling. Det var meget forskelligt fra sidste gang jeg var indlagt og denne gang. Den sidste gang i år 2005 vil få enestående i forhold til denne gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *På denne afdeling får man det, alle der er syge har brug for: venlighed, varme, forståelse, glade smil fra personalet, flot orientering om dagens forløb osv.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Det fungerede som det skulle.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Afdelingen - læger, sygeplejersker og plejepersonale gav mig tryghed. Der er en behagelig omgangstone mellem personale og læger, samt læger, personale og patienter imellem. Et behageligt miljø for patienter og pårørende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Afdelingen virker meget stresset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Mht. medicinering vil jeg anbefale at patienten så hurtigt som muligt får ansvar for sin medicinering som kontrol. Vi skal jo selv klare det, når vi bliver udskrevet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *For god, kærlig og venlig behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Min mand fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Fordi jeg er godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hjertemedicin (1)











 *På Silkeborg Sygehus er jeg blevet tildelt en 'koordinerende' sygeplejerske, som tovholder i min fortsatte ambulante kontakt. Dette er en ordning vi har efterlyst siden mit komplicerede forløb på Skejby. Dette er vi meget glade for og betragter det som uundværligt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

-  *Fordi jeg ikke har haft noget at klage over.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Alt perfekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg blev overført til M1 pga. hjerteflimmer efter akut kejsersnit, hvor mit barn blev overført til Skejby med det samme! Næste formiddag inden udskrivelse skal der tages blodprøve ved stuegang af urutineret medicinstuderende, der ikke vidste hvor hun skulle stikke. Da kunne man måske godt have taget hensyn til min situation og så ladet en læge forestå blodprøven lidt hurtigere.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *I det store og hele har jeg fået en god og betryggende behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der var ikke den kvalitet, som der er på M3.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Et lille minus for information ved udskrivning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Forskellige personalegrupper har en lidt stiv kommunikationsform, næsten hierarkisk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Stort set godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Jeg er godt tilfreds med afdelingen, personale, sengestue og omgivelserne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Godt tilfreds. Venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Der blev af en læge til en sygeplejerske ordineret fotografi af mine lunger - lungebetændelse. Bekræftet af sygeplejersken til udførelse samme dag kl. 16. Blev aldrig udført.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *God behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *For lidt hjælp da jeg skulle hjem med både gangstativ og rollator og manglende parkering pga. ombygning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Godt, kvalificeret samarbejde i alle sammenhænge. Det er nu engang min mening.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Fordi I gav jer tid og var rigtig søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Man skal ikke have fået blomster, de bliver smidt ud efter to dage af køkkenfolket.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *God pleje fra personalets side.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Stor venlighed, velkommenhed og unik service under hele indlæggelsen - flot.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hjertemedicin (1)


 *Pkt. 17 ikke taget i betragtning. Personale ydede enestående god pleje, trods utidssvarende fysiske rammer.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Venligt personale. Blev ikke informeret om undersøgelsens resultat.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



God pleje og behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Jeg var ikke rigtig syg, så jeg kunne for det meste passe mig selv, så jeg havde det godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Man har alt for travlt til at yde den gode pleje, og det er trist.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Personalet gør en stor indsats. Trods for lidt plads og evig rokeren rundt.

Rigtig god hjælp af diætist til min allergi. Der kunne Skejby lære noget. Fremskaffelse af god madras til dårlig ryg og ekstra dyne, da vi rystede af kulde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Et minus var, at jeg blev udskrevet med besked om selv at gå til læge og øjenlæge.

Øjenlægen kunne ikke tage mig med det samme uden henvendelse fra sygehuset.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

Kommentarer til

Afsnit M2

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Der var ikke en plads på en stue, så jeg lå på gangen.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Endoknologi (2)
-  *Meget fin.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Endoknologi (2)
-  *Ja, den var bare ok.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *For lidt personale og stort set ingen information.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Udmærket.*
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
 Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Meget lang ventetid pga. travlhed på afdelingen.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Husker ikke indlæggelsen.*
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Afdelingen virker overbelagt. Der var ingen til at tage imod. Der gik en halv time, før en sygeplejerske kom. Hun kendte ikke noget til mig eller min journal.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Var bedøvet med medicin.*
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
 Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Pga. pladsmangel på hjerteafdelingen blev jeg lagt på M2. Var i udredning for endokrin sygdom, opstartet på hjerteafdeling. Blev fuldt på scop. (pga. omfald).*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)



Blev blot henvist til fællesstuen uden yderligere info. Fik senere at vide, at der ingen længere var tilstede, og at jeg skulle vente i 3 timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Endoknologi (2)

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Man var ikke opmærksom på, at der var tale om en cancer-patient.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



De fandt ikke ud af noget og konkluderede efter min opfattelse for lidt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)



De gjorde som det passede dem.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)



Kontakt med sygeplejersker var sparsom. Gruppeleder som varetog stuegang havde jeg ikke set eller hilst på tidligere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Et par måneder senere fortalte en anden læge, at jeg skulle have været sygemeldt - det var jeg ikke blevet informeret om.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Endoknologi (2)

Spørgsmål: 11

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



De havde deres egen mening.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)



De fire læger gjorde hvad de skulle. Jeg var jo i et udredningsforløb. Først da overlægen kom, blev der lidt overordnet planlægning.









Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

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

-  *Ja, absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Meget hjælp da jeg var dårligt gående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Endoknologi (2)
-  *Så absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Med en enkelt undtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Mest fra medpatienter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Var kendt på afdelingen, da jeg har arbejdet der tidligere. Derfor svært at bedømme neutralt. Følte mig tryk ved personalet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Alle var utroligt søde til at snakke med os, tage med ind i enerum og lytte til os.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Jeg ville dog gerne have haft støtten tidligere under indlæggelsen, men jeg havde indtryk af, at der var meget travlt på afdelingen de første dage.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)

Spørgsmål: 13

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



Uden tvivl.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Meget hjælpsomme.

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

Diagnose: Endoknologi (2)



Klaredede det meste selv.

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

Diagnose: Gastreterologi (4)






Ikke af alle.

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

Diagnose: Gastreterologi (4)

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

-  *Meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Efter mine begreber, ja.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Fint tilrettelagt da jeg skulle til Randers Sygehus til undersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Endoknologi (2)
-  *De famlede i blinde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Afdelingen undersøgte, for mig at se, ikke rigtig noget. Tog 'bare' en masse blodprøver.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Under indlæggelsen fik jeg både hjerteambulatorietid, samtidig endokrin udredning og det gav ventetid og forvirring. Blodanalyser var direkte forkerte. Centrallaboratoriet tog ansvar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Det var helt utroligt, inden middag vidste vi, hvad der skulle ske næste dag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Super.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)

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



Skulle møde til samtale efter små tre uger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gastreterologi (4)



De vidste ikke, hvad de havde med at gøre, desværre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Ingen information.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)



Til dels ja, men ret forvirrende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)



En sygeplejerske talte med mig om min sygdom, men skriftligt materiale fik jeg først efter udskrivelsen ved et kontrolbesøg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)

Spørgsmål: 16

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



Jeg havde indtryk af, at de arbejder godt sammen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Endoknologi (2)



En læge sagde, at mit stofskifte var for lavt, en anden at det var for højt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)



De fleste havde deres bud på, hvad der kunne gøres, så man blev ret forvirret.











Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)

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

-  *Lå på en tidligere opholdsstue, hvor det trak ind.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Alt for mange på hver stue og blev flyttet alt for mange gange.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Nej, overbelagt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Overbelægning. Dårlig hygiejne på badeværelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *For meget uro pga. for mange på stuen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Sengene er gamle og slidte. Det er for lidt med et toilet og bad til seks personer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Manglende rygemuligheder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg lå på stue med en meget sød patient, så vi fik det bedste ud af det.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Badeværelset fyldt med hjælpemidler, der skulle flyttes før brug. Dårlig ventilation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der var for koldt. Jeg blev slemt forkølet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Endokinologi (2)

Spørgsmål: 18

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



Var ikke stabiliseret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Jeg blev udskrevet til genoptræning.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)



Var i krise og forvirret, derfor følte jeg mig ikke parat.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

Spørgsmål: 19

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



Meget fin.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Endoknologi (2)



Nej, men af hjemmeplejen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Ingen information eller kontakt/tlf ved evt. tilbagefald.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Diagnose: Gastrenterologi (4)



Var forvirret over at skulle monitoreres igen og følges ambulant, når det var endokrinologisk udredning også.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

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



Unødvendig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gastreterologi (4)



Slet ingen eller for ringe information.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Havde svært ved at få fat i kvalificeret lægeorientering.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)



Der er ikke givet information til pårørende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gastreterologi (4)



Der var ingen, da indlæggelsen var kortvarig.






Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år











Hvordan: Akut












Diagnose: Hjertemedicin (1)

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

-  *Det varede længe inden min egen læge fik journalen. Hun måtte have vores egen journal, som vi havde fået af afdelingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Nej, ingen kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *For mig at se ingen opfølgning. Hvis det sker, er det meget lang tid siden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Der er ikke kontakt, da jeg ved indlæggelsen havde kontakt til medicinske dagafsnit og opfølgningen foregår så der.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Har der været nogen? Bare sådan en ting, som at min egen læge skulle udstede recepter, blev jeg ikke informeret om.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Endokinologi (2)

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

-  *Fortjent.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Personalet deltog omhyggeligt i mine problemer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Der er noget, jeg gerne vil påpege. Det var meget generende at der var besøgende hele aftenen under min udrensning, tænk lige over det.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *For en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Endoknologi (2)
-  *Nabopatient dårligt behandlet om natten.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Jeg var godt tilfreds. Det er bare noget besværligt siden det er blevet specialiseret, så man skal flytte frem og tilbage fra forskellige sygehuse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Endoknologi (2)
-  *De var meget søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Blev behandlet godt og der var ikke for lang ventetid på noget som helst.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Jeg synes, alle var utroligt søde og jeg synes, at maden var helt ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Har følt mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)

-  *Jeg er ikke erfaren med indlæggelse, men jeg syntes modtagelsen var som jeg havde forventet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Fordi det har været en meget dårlig oplevelse og vi har i fremtiden valgt Silkeborg Sygehus fra.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Personalet gør hvad de kan, men de har for travlt, så der er tit lang ventetid, når man skal bruge en.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Megen omrokering på stuerne - var på fem stuer på tolv dage. Dårlig hygiejne på toilet og badeværelse.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Badeforholdene kunne være bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Andet (6)
-  *Hjemsendt uden kvalificeret diagnose.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg var godt tilfreds med alle; læger som sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Ønskes: nye senge og mere personale - de skal løbe for stærkt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Fordi jeg blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Endoknologi (2)
-  *Fordi jeg synes, at det er godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Der var god mad og god pleje.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)


 *Godt ophold, men lå på stue med urolig, dement patient, det gav mangel på nattero.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)


 *Afdelingen virker stresset. For mange forskellige læger og sygeplejersker dag for dag. Var indlagt 2½ dag, men fik ikke at vide, hvad der var galt, eller hvordan jeg skulle forholde mig, hvis det kom tilbage.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)


 *Der mangler opmærksomhed på de pårørende, så som vand, kaffe osv.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)


 *God mad af erfaring. God pleje - tak.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

 *Jeg bryder mig ikke om at blive råbt af, at der ikke bliver lyttet til det jeg siger; det er dog min krop. Men maden var god. Jeg er ellers et meget tålmodigt menneske. Jeg har været meget ked af at udfylde dette skema negativt. Jeg ønsker ikke Silkeborg Centralsygehus nedlagt.*

Politikerne presser personalet mere og mere, de gør det bedste de kan, så det er klart, at der er sure miner indimellem, og at vi patienter føler os i vejen ('væk med dig, gør som jeg siger, osv.) I øjeblikket kalder jeg Silkeborg Centralsygehus for 'Fabrikken'.


Jeg har arbejdet med handicappede og syge mennesker i næsten 30 år, så jeg har lidt forstand på det her. I har nok set de udsendelser på TV, desværre er det også sådan på Silkeborg Centralsygehus i øjeblikket. Håber I/Vi kan få noget andet på bordet, for det her ligner ikke noget. Medpatienter græder over behandlingen og vi, patienterne, har nok at gøre med at støtte hinanden. Vi er der jo ikke for sjov, men for at få hjælp og ikke 'skæld ud'.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)


 *Som tidligere ansat (sygeplejerske) er det svært at undgå sygdomsangst og det nye begreb - at være patient. Det kan ingen andre hjælpe en med - den nye situation. Ellers var jeg skuffet over ikke at blive kontaktet af stuegangssygeplejersken før stuegang.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Det gør jeg, da jeg syntes at jeg fik en fin behandling, lige fra jeg blev indlagt og til jeg blev udskrevet otte dage senere. Det var fra alt personale på M2.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gastreterologi (4)

-  *Når man først er inde, er alt ok, men for at komme ind (og man er syg) skal det næste være akut - to måneders ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Vi syntes, at det var en enestående flot behandling, alle var venlige, vi fik hurtig besked om sygdommen. Silkeborg pressede på, for at komme videre til Århus Sygehus.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Synes at personale og læger gør et meget fint job!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Jeg følte mig godt behandlet og var tryk ved personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Fantastisk hjælpsomme og flinke mennesker på afdelingen generelt, fra top til bund - tak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Enestående: ved undersøgelse var såvel læge som sygeplejerske yderst professionelle og informerende. Læge var under hele forløbet resolut og handlekraftig. Ikke så godt: måtte to gange bede om medicin, som ikke kom rettidigt. En gang kom medicinen meget for sent. Det virkede som om, sygeplejerskerne havde meget travlt på afdelingen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Forskellige unge læger, som jeg følte ikke anede, havde med at gøre.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Endokinologi (2)
-  *Mere personale. Bedre bad og toiletforhold. Bedre information til patienten fra lægernes side. Bedre mad.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Endokinologi (2)
-  *For at personalet behandler en godt. Der var også tid til mig, selvom andre var mere syge end jeg var. Jeg kunne klare mig selv.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Maden var god, og anretningen af den var flot og indbydende. Personalet var flinke til at komme, når man ringede efter dem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Endokinologi (2)



Modtagelsen var elendig, og det var uforståeligt, hvorfor jeg skulle møde klokken 10, når der først kom en læge klokken 13.

Fik ingen info om frokost og lignende, men måtte spørge mig frem.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Endoknologi (2)

Kommentarer til

Afsnit M3

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Lang ventetid.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Kan dårligt huske dette.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Meget tilfreds.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Lunger (3)
-  *Venlig modtagelse og fik straks suppe.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Manglede information om sygdomsforløbet.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Der gik tre timer fra jeg ankom kl. ca. 10.30, til nogen reagerede på min tilstedeværelse.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Først indlagt på A.M.A.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Ja. Det var til en røntgenundersøgelse af lunger.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Sygeplejersken var ikke ordentligt sat ind i min sygdom og de behov jeg derfor har - pleje osv.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Alle var søde og hjælpsomme.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Kom fra A.M.A. med lungebetændelse og væskemangel.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)



Blev indlagt på AMA og flyttet dagen efter til M3.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Det var i forbindelse med min mands sygdom og død.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (6)













Personalet har alt for travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *God behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *De behandlinger jeg har fået indtil nu har ikke hjulpet mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Da det gik op for afdelingen, at det var en voldsom lungebetændelse, skete der noget positivt - det tog tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Kunne godt have brugt mere information og nogen at tale med.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Desværre fik jeg ikke rigtig nogen hjælp. Man kunne ikke gøre noget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *For lidt kontakt med en læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Silkeborg Sygehus får UG, også god mad.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Hvordan: Uoplyst Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Fik intet at vide i otte dage.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Efter bækken i sengen gik sygeplejersken uden at give tøj på igen. Først da en ven kom fik jeg tøj på igen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)



Jeg kunne godt have brugt nogle flere dage, da jeg fik ilt for at løsne betændelse og slim, da jeg ikke kunne få luft.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Fik en meget fin behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Ikke altid. Ofte var der misforståelser mellem begge parter pga. sproget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Nogle gjorde, andre var forudindtagede, hvilket ikke er rart for patienten - ved en akut voldsom lungebetændelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Den ene gang hvor jeg blev informeret om sygdommen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Talte kun med lægen ved stuegang.












Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

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

-  *Sommetider fik jeg en hjælpende hånd til at komme op på sengen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Det er altid en subjektiv vurdering.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Lunger (3)
-  *Fra plejepersonalet, ikke lægerne.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Fik lov at ligge alene, da jeg havde behov for det og der var plads.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastrenterologi (4)
-  *Manglede nogen at tale med.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg var vist et ret uinteressant tilfælde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Der var nok en del andre, som krævede mere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Følte ikke de forstod min situation og de behov jeg havde for pleje osv.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Fin pasning af patienterne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Fik en meget fin behandling og støtte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)



De var enestående.











Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år










Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (6)







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

-  *De glemmer nogle gange, at man har andre smerter end en.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Som ryger er der en del af personalet, der er meget negative overfor patienten, hvilket er helt urimeligt i situationen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Meget tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Lunger (3)
-  *Var ikke flinke til at rede sengen, eller tage sig af den personlige hygiejne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastreterologi (4)
-  *Synes det går for hurtigt, der er ikke tid til patienten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg klarede mig selv.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Skulle have været overført til DI i Århus.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Nej! Sygeplejerske satte mig på bækkenstol midt i værelset med tre andre patienter og for åben dør - så utroligt nedværdigende. Dårlig behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Af alle uden undtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)

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

-  *Jeg følte, at man ikke helt undersøgte et område færdigt, før man gik videre til et andet område.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Efterhånden fandt man ud af, at det var en svær akut lungebetændelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Fra sygdommens karakter til den videre behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Kun kontaktet af én læge i fem dage.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Under indlæggelsen ja. Skulle have været skrevet op til MR-scanning af halsen i følge journalen - det skete først ved henvendelse to måneder senere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Den første røntgen af mine lunger troede de ikke duede, så de skulle tages om en uge senere, men de var rigtige nok.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Henvist fra Amtssygehuset til afsluttende antibiotika-behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Forsinket røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Fik nogle gange forkert medicin.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)

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

-  *Lægerne forklarer ikke så meget og ofte er det svært at forstå pga. sproget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg fik ingen informationer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Men stadig en usikkerhed.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg føler ikke, at jeg på noget tidspunkt har fået information og vejledning nok i forbindelse med min kroniske sygdom. Det heller ikke hos egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Ja, jeg fik klar besked og fik det fortalt så jeg kunne forstå det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fik virkelig gode informationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)

Spørgsmål: 16

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



God kommunikation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Ikke alle vidste i detaljer hvad jeg fejlede, fordi personerne hele tiden skiftede og derfor nåede alle ikke at sætte sig ind i det.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Det var måske der problemer er/var.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Lunger (3)



Jeg havde meget lidt kontakt med personalet.












Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

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

-  *Meget renligt og hygiejnisk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Patientstuen blev brugt til lager, bl.a. 3 fjernsyn.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *For lidt plads og luft.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Var ikke sengeliggende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Lunger (3)
-  *Med undtagelse af TV, der kørte til kl. 12 om aftenen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Bortset fra snorken fra medpatient og træk fra vinduet var det ok.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Ventilator på toilet trænger til renovering.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *For mange på stuen. Var indlagt sammen med patient der skreg og kastede ting efter mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *For mange patienter på én stue.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Fire på en stue er tre for mange.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Ja, de var. Måske skulle de få flere nye senge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hjertemedicin (1)



Absolut tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

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



Jeg blev ikke spurgt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Det gav en tryghed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Eftersom afdelingen ikke kunne hjælpe mig, valgte jeg at tage hjem, men var ikke rask.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Skulle videre til Århus D1.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Jeg ønskede kun at komme væk, fordi det var et så utroligt dårligt ophold.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Jeg følte, at jeg på det nærmeste blev udskrevet før jeg var klar til det - følelsen var nærmest, at jeg blev smidt ud.








Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år










Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)


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

-  *Fik iltbehandlingsapparat med hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Fik at vide 'du kan gå til din egen praktiserende læge'.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *En mangel - der burde være tilbudt en diætist til kostvejledning ved udskrivning og ikke tre måneder senere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Ja og hjemmeplejen var kontaktet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Ingen information, jeg kunne henvende mig til egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Fik gode råd såvel på AMA som på M3 vedrørende synkebesvær.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Havde en del information fra egen læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)

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

-  *Af og til får man ikke noget at vide.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Rimelig ifølge min hustru.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Skulle være lidt på mærkerne for at få en samtale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Ingen kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Min mand og datter tog selv initiativ til en samtale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Ikke megt overskud til dem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, personalet på afdelingen var meget søde og venlige, når min familie ringede eller kom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Pårørende var med til beslutninger, da jeg taler lavmælt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Meget fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)


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

 *Under min indlæggelse har min egen læge afstået sin praksis til anden læge. Har ikke kontaktet den nye læge endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut


Diagnose: Lunger (3)

 *Min læge har modtaget udskrivningsbilag - ellers har jeg intet hørt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

 *Blev indlagt akut.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst


Diagnose: Lunger (3)

 *Har ikke haft kontakt til egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut


Diagnose: Lunger (3)

 *Ingen kontakt med egen læge siden indlæggelsen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

 *Jeg synes, det tog for lang tid inden jeg fik besked om resultatet af undersøgelsen - ca. tre uger.*

Respondentens svar: Både og

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

Diagnose: Lunger (3)

 *Min egen læge anede intet om min indlæggelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut


Diagnose: Lunger (3)

 *Blev indlagt akut. Egen praktiserende læge blev ikke involveret.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

 *Efterundersøgelsesresultat er tilsendt egen læge. Der er rykket?*



Respondentens svar: Nej












Alder: 40-59 år Hvordan: Akut











Diagnose: Lunger (3)

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

-  *En fantastisk afdeling. Et enestående personale, der selv under spidsbelastning kunne afse tid til omhyggelig pleje af vi patienter. Stor tak til alle på afdeling M3.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Ualmindelig god behandling af personale samt læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Pga. megen dobbelthed i holdninger og informationer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Fordi jeg mener, at behandlingen er helt i top.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Lunger (3)
-  *Erfaring.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *God service og behandling. Alle var gode til at hjælpe ved enhver lejlighed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Det kunne godt være bedre med rengøringen og sengeredning. Personalet skal løbe alt for stærkt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Lægernes information under forløbet klart uacceptabelt. Dette gælder alene M3, ikke ved undersøgelser og scanning på andre afdelinger, hvor det var ok.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Gode sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Gode sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)

-  *I forbindelse med at jeg skulle have blod, var jeg kun indlagt en dag, hvorfor det er svært/umuligt at forholde sig til de konkrete spørgsmål.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Har derefter været opereret på Århus Kommunehospital for rygmærvsforsnævring, så mine indtryk fra Silkeborg er lidt fortrængte, men kun gode.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Gastrenterologi (4)
-  *Gav stjerne for pleje, men manglede en bedre kommunikation mellem patient og plejepersonale, samt lidt trøst.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Fordi der ikke er noget at klage over.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Lunger (3)
-  *Fik en god og tilfredsstillende information om min sygdom. God og venlig behandling af alle på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg oplevede en sygehjælper og en sygeplejerske, som virkelig leverede et godt stykke arbejde. Den læge jeg havde kontakt med, var også ok.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Mange gode sider. For lidt information om min sygdom under indlæggelsen og hjemsendelsen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Hvis mulighederne var tilstede, kunne undersøgelserne tilrettelægges til større tilfredshed for en cancer-patient.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg fik en god behandling, både fysisk og psykisk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Fordi jeg fik en meget fin behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)

-  *Det kunne være sjovt til en afveksling at ligge i en moderne, elektronikdrevet seng. Hidtil har jeg kun prøvet senge fra hospitalets antikafdeling.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Det var godt altsammen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: Uoplyst Hvordan: Uoplyst Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Venlig og omhyggelig behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Omsorgsfuld pleje. God oplysning om hvad der skulle ske under undersøgelsen. God mad.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Lunger (3)
-  *Alle spørgsmål er besvaret på basis af kun ca. 36 timer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg synes det er svært at besvare, idet jeg kun har overnattet på afdelingen med en punkteret lunge. Jeg kan kun give udtryk for en behandling med venlighed og omsorg.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Lunger (3)
-  *Til alle spørgsmål - fin og faglig behandling af alle på afdelingen. God behandling fra dag et. Er kommet videre i behandlingssystemet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *En hurtig og effektiv håndtering af mine behov.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Der er for mange læger, der har forskellige meninger. Fire forskellige meninger på fire dage.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg var måske uheldig med mine dårlige oplevelser?*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Stort set godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)

-  *Der lå for mange på stuen. Sygeplejerskerne havde for travlt til at give støtte og pleje, men især ingen tid til medmenneskelighed. Alt i alt et fuldstændig uacceptabelt hospitalsophold. Langt under standarden på Århus Sygehus - Nørrebrograde, hvor jeg har modtaget langt hovedparten af min behandling.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg til enhver tid føler mig tryk og godt behandlet af både læger, sygeplejersker og af hele personalet, de er alle som en søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Følte os godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Mad, læger og personale - fint fint. Men stuen, uha, hvis man ikke havde lungebetændelse når man kom, så kunne man sagtens få det, af at ligge ved vinduet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *Lidt forvirring, ved ikke om det har noget at gøre med, at jeg blev overflyttet fra anden afdeling.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *I gennemsnit behandlet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *En behagelig atmosfære, søde og venlige mennesker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *En fabelagtig, fantastisk god afdeling. Man kunne virkelig mærke, at her var der et team, som forstod at få en afdeling til at fungere, så patienten følte, at her blev der taget hånd om en. Dejlig afdeling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)
-  *De er meget forstående og man får en god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *For god og enestående service. Helt eminent, fik serveret kamille-the for min hoste uden jeg havde bedt om det, pga. min kronisk obstruktive lungesygdom.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)



Den store venlighed, både hos læger, sygeplejersker og sygehjælpere.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Lunger (3)



God mad, godt og sødt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)



Fordi jeg synes det er fortjent.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)



Både læger, sygeplejersker og plejepersonale var enestående, både mod min mand, mine børn og jeg selv. De gjorde alt, for at vi skulle have det godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Andet (6)



God pleje og behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)



Jeg var kun indlagt i 18 timer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Gastrenterologi (4)



Den var absolut til 12 stjerner.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Lunger (3)



Fordi det er en god afdeling med flinke personaler, men de har alt for travlt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)



Fordi der ikke var flere.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Lunger (3)

Kommentarer til

Afsnit M4

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Meget positivt, dog i seng i opholdsstuen den første dag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Der var ingen kontinuitet i behandlingsforløbet. Jeg blev undersøgt af flere læger, som hver havde deres konklusion på sygdommen. Ingen af disse var rigtige.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Blev overført midt i stuegang, så der gik et stykke tid inden jeg blev modtaget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

Spørgsmål: 10

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Der gik over en uge, før jeg så en fysioterapeut.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Kunne have brugt flere oplysninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Bortset fra, at maskinen gik i stykker, så der gik fem dage inden jeg kunne blive undersøgt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (6)



Jeg fejlede vist ikke noget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (6)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Nogle havde travlt og var overfladiske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Jeg fik ikke behandling for smerter i skulder.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Hvor stor interessen har været, ved jeg ikke, men samtalerne var meget korte og usammenhængende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Da jeg var indlagt i påsken, så jeg kun en læge da jeg blev indlagt og en læge den dag jeg blev udskrevet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastrenterologi (4)

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



Meget fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Jeg fik smertestillende medicin, når jeg bad om det og mad til spisetiderne. Herudover havde jeg meget lidt kontakt med personalet, jeg formoder pga. travlhed.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Der var forskel på de forskellige 'hold' - dag og nat.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Med undtagelse af en mandlig plejer, som var under al kritik.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Apopleksi (5)



Fordi jeg klart var den yngste på afdelingen og ikke specielt plejekrævende, var jeg temmelig meget alene.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Meget god.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

Spørgsmål: 13

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



Klarede mig selv, da der ikke viste sig noget personale.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Dog skulle jeg selv kontrollere, om jeg fik det rigtige medicin.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



God pleje, på trods af personalets travlhed.








Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år







Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

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

-  *Jeg blev udskrevet, før fysioterapeuten havde givet mig et evt. træningsprogram, som jeg blev lovet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Skulle til samtale kl. 8, men kom først til ved 13-tiden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Minus behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *For lidt information angående tidspunkt for scanning og der gik 1½ uge, før jeg fik svar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg ved ikke, hvad jeg blev behandlet for. Der forelå ikke nogen entydig konklusion. Jeg fik megen penicillin, pga. forhøjet temperatur, formoder jeg.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Lang ventetid udover det lovede i forbindelse med faste.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Føler der manglede en, som havde det overordnede overblik.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)

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

-  *Man så på min journal, hvad mit problem var! Min søvn!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Manglede oplysning om hvad en operation ville have betydet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg har ikke fået nogen information, som jeg har kunnet støtte mig til. Lægerne har været usikre på diagnosen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Spørgsmål der skulle gives videre til lægen, blev ikke besvaret.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Forskel på personalet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Har stadig spørgsmål til sygdommen, men det er åbenbart heller ikke en ret kendt sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)

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



En enkelt gang var der noget forkert medicin.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Fra plejepersonalet, ja. Fra læger var det så som så.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Der var på intet tidspunkt nogen rød tråd.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Rygning havde de forskellige meninger om.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)

Spørgsmål: 17

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



Jeg fik ingen søvn.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Apopleksi (5)



For store stuer - 4-sengs. Ikke noget tv på stuen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Fint nok for et kort ophold.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

Spørgsmål: 18

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



Blev udskrevet til genoptræningscenter i døgnophold.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Jeg blev indlagt akut. Udskrevet efter fem dage og genindlagt akut seks dage efter med samme symptomer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Ventede på overførsel til Hammel Neurocenter.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Apopleksi (5)

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


 *Bad flere gange om min journal, da jeg fik den, var der informationer deri som jeg ikke havde fået.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Måtte selv bede om medicinliste flere gange.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Jeg blev hjemsendt med penicillin-behandling. Herudover fik jeg en recept på anden medicin, hvis penicillinen ikke havde den ønskede effekt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

 *Kommunen var der sendt bud til, de kom og ville tælle medicin op, men det klarer jeg selv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Hvordan: Akut

Diagnose: Apopleksi (5)

Spørgsmål: 20

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



Ja, hvis man selv spørger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Der har ikke været kontakt med mine pårørende og afdelingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)

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



Men jeg er meget tilfreds med at modtage breve fra sygehuset, om hvad der er foregået, når jeg har været hos center for bevægelseslidelser.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Har ikke været ved læge efter indlæggelsen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger (3)



Har ikke haft kontakt til egen læge.











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant





Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Apopleksi (5)

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

-  *Man kunne godt have talt med mig om evt. problemer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *For store stuer, til tider meget uro. Megen ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg blev så godt behandlet på hele afdelingen, af både sygeplejersker og plejepersonale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Altid venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Det var forskellige læger hver gang der var stuegang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Plejepersonalet er venlige, søde og rare.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Det var første gang jeg var indlagt på sygehus og de var så søde og flinke allesammen. De vidste ikke alt det gode de skulle gøre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg har haft en hjerneblødning og har følgevirkninger deraf. Har svært ved at huske forløbet og har svært ved at forholde mig til alle spørgsmålene; har afasi.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Mangel på information og hjælp når der er mange smerter.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg føler mig godt behandlet. Der manglede tv-apparat. Nattevagt larmer meget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)

-  *Absolut god og venlig modtagelse af både læger og øvrigt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg synes, det hele fungerede godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Jeg var glad for behandlingen, i den tid jeg var indlagt.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *For god og venlig behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg var godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Der skulle højst være 2-3 læger til hver patient under indlæggelsen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg var indlagt i tre dage, derfor er det svært at udtale sig korrekt, men jeg synes det var meget koldt på afdelingen, det var nogle tynde dyner. Jeg bemærkede at personalet gik rundt i striktrøjer. Maden var god.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg følte mig godt tilpas.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg blev ordentligt behandlet. Kun maden er elendig, vi er trods alt syge. Min mand blev i 1994 hofteopereret i begge sider med otte dages mellemrum - heldigvis ikke Boneloc.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut Diagnose: Apopleksi (5)
-  *Jeg kunne have brugt, at lægen fulgte bedre op om sygdommen, så som at holde aftaler.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg er godt tilfreds med Silkeborg Sygehus.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Apopleksi (5)



Giv patienten skemaet med hjem ved udskrivningen til indsendelse i løbet af 14 dage.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (6)



Tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Apopleksi (5)



Da det er første gang jeg har været på sygehus og syntes selv jeg fik en kongelig pasning.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Det antal stjerner jeg har givet, passer på min vurdering. Der var en ting, jeg ikke forstod. Det var at jeg måtte få fuldkost til et blødende mavesår.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Gastreterologi (4)



Indlagt akut, godt modtaget, derfor meget tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Apopleksi (5)



Tak for god behandling, på nær mandlige sygeplejerske, som var under al kritik.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Apopleksi (5)



Var glad nok for at være der, men mangler de sidste ting, som f.eks. at man har kontakt med en læge igennem forløbet, i stedet for en ny hver gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Der er for mange syge mennesker. Jeg fejlede jo ikke noget og blev ikke behandlet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (6)



Ros til personalet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)