

Indlæggelse på
Parenkymkirurgisk Afdeling P
Silkeborg Centralsygehus
4. Runde

Indlæggelse på
Parenkymkirurgisk Afdeling P
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. 752

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.

Læsevejledning

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

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

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

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

Afsnit 1: Om afdelingen

Resultaterne fra afdelingens indlagte patienter kan ikke ses løserevet 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:

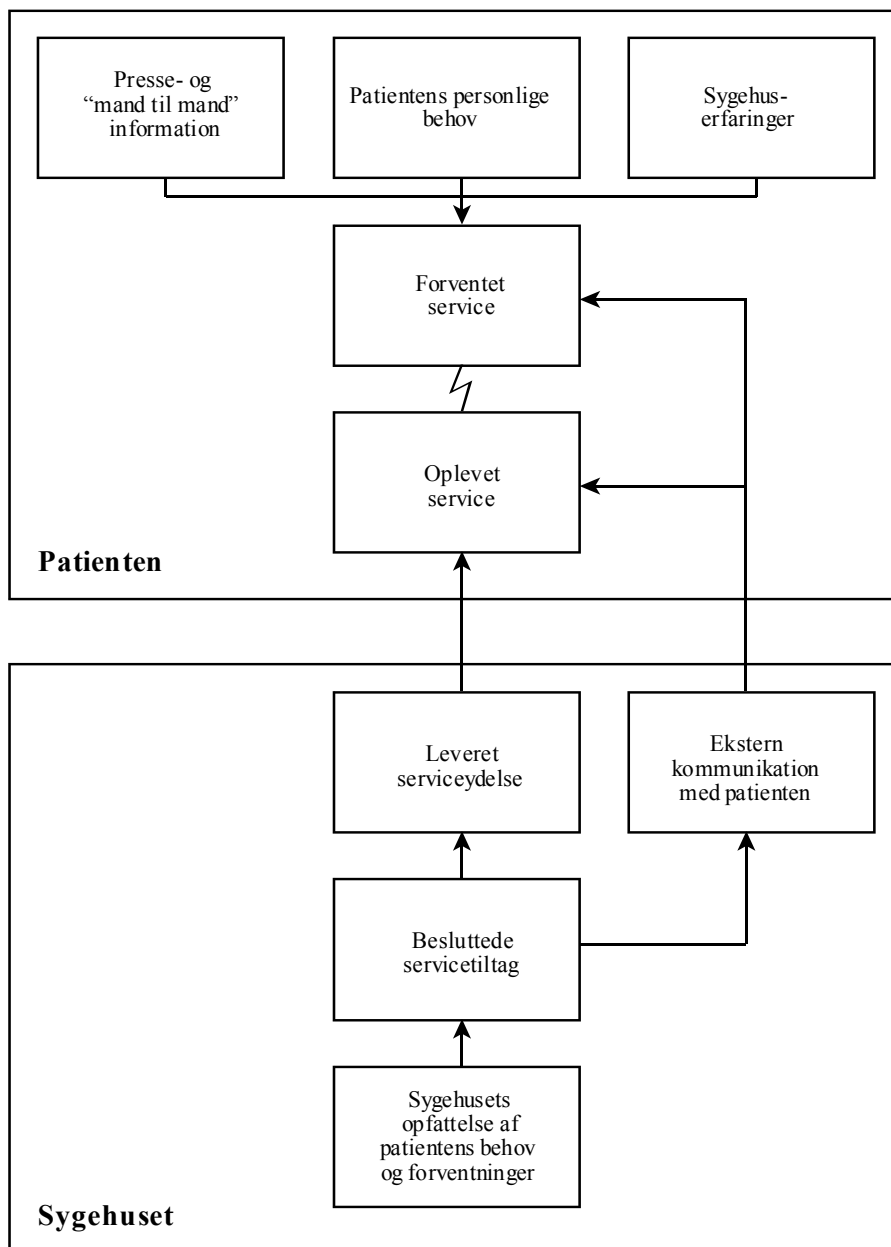
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Afdelingens speciale	Organkirurgi
Antal indlagte	2.810
Heraf akut indlagte	1.685
Heraf planlagte	1.125
Gennemsnitligt antal sengedage	-
Belægningsprocent	81
Antal senge	38
Enestuer	2
Tomandsstuer	2
Tremandsstuer	6
Firemandsstuer	4
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	5.434
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	18 hoveder
Plejepersonalestillinger	36,2 + 1 afd. sgpl.
Lægeseekretærstillinger	16,5
Samlet budgetramme	-
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale

Kirurgisk afdeling P er en blandet kirurgisk afdeling med såvel elektiv - som akutfunktion. Afdelingen har indgået samarbejdsaftale med Århus Sygehus omkring kirurgisk gastroenterologi og med Randers Centralsygehus indenfor mamma- og rectumkirurgi samt ERCP

Afdelingen er i skrivende stund under ombygning, idet behovet for ekstra operationskapacitet og samtidig etablering af patienthotel har ført til en reduktion af sengepladser til 31.

Afdelingens væsentligste indsatsområder er hernier, galdesten, tarmlidelser samt korrigerende kirurgi (reduktion af for store bryster og overskydende maveskind efter store vægttab).

Afdelingens optageområde er på ca. 100.000. En stor del af patienterne kommer fra Århusområdet, og afdelingen har en fast aftale om at aflaste den akutte visitation i Århus med to akutte patienter i døgnnet.

Afdelingen foretog sidste år 1600 operative indgreb og næsten 2200 endoskopier. Vi havde 2810 indlæggelser og 5413 ambulante besøg. Det er stort set uændret aktivitet fra 2004 mens tallene for første kvartal i år viser en aktivitetsstigning på ca. 10 %

Organisation

Afdeling P er bemanded med 6 overlæger, 1 afdelingslæge, 2 første-reservelæger og 8 reservelæger. Plejemæssigt er afdelingen normeret med en oversygeplejerske (fælles med gynækologisk afdeling G). Selve afdelingen er som nævnt under omstrukturering således at to sengeafsnit P1 og P2 lægges sammen i en fælles afdeling P med en afdelingssygeplejerske. Hertil kommer sygeplejersker svarende til 23,9 fuldtidsstillinger, Social og sundhedsassistenter svarende til 7,1 stillinger, 5,2 serviceassistenter og endelig 16,5 sekretærstillinger (fælles med gynækologisk afdeling).

Til afdelingen hører ambulatoriefunktion alle ugens hverdage ligesom afd. P bemandet et ambulatorium i Skanderborg Sundhedscenter hver anden mandag.

I umiddelbart tilknytning til afdelingen forefindes et stomiambulatorium åbent 2 dage om ugen og bemanded af "1½" specialuddannet sygeplejerske. Afdelingen har en stor skopifunktion opdelt i forskellige geografiske lokalisationer: Koloskopier foregår i Medicinsk Dagafsnit (i fællesskab med medicinsk gastroenterologisk afd.), gastroskopier og sigmoideoskopier i ambulatoriet og indlagte/akutte skopier på operationsafdelingen.

Afdeling P har en ugentlig operationsdag i dagkirurgisk center til afvikling af typisk 8 indgreb

Afdelingen satser på dels en videreudvikling af eksisterende ydelser med speciel fokus på gode patientforløb og -oplevelser. Som et led herunder arbejdes i skrivende stund på faste læge-ambulatoriedage med henblik på større kontinuitet i behandlingen.

Nyt kirurgisk indsatsområde under opstart er en nyudviklet kirurgisk behandling af ikke helende pilonoidalcyster.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Parenkymkirurgisk Afdeling P, Silkeborg Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. februar 2006 - 30. april 2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	444	
Indkomne svar	213	
Svarprocent	48,0	
Tidligere målinger	maj 2004 - 215 Svar april 2002 - 223 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	762
	%	%
Alder		
0-18 år	3,4	3,8
19-39 år	19,3	16,1
40-59 år	30,2	30,3
60-69 år	21,5	24,2
70-79 år	15,1	15,2
80 år eller mere	10,5	10,4
Køn		
Mand	49,9	49,5
Kvinde	50,1	50,5
Diagnose		
Kræftlidelser (1)	2,5	2,7
Pancreas, brok og galde (2)	26,1	31,9
Korrigerende indgreb (3)	3,1	3,2
Andet (4)	68,2	62,2

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

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

**Tabel 4 Baggrundsplysninger for indlagte patienter på
Parenkymkirurgisk Afdeling P, Silkeborg Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	223	215	213	7.710
	%	%	%	%
Alder				
0-18 år	2,3	0,9	3,8	10,6
19-39 år	18,3	14,6	16,1	15,0
40-59 år	31,5	25,8	30,3	26,7
60-69 år	17,4	24,4	24,2	19,3
70-79 år	19,6	21,1	15,2	17,4
80 år eller mere	11,0	13,1	10,4	11,1
Køn				
Mand	50,5	53,7	49,5	48,1
Kvinde	49,5	46,3	50,5	51,9
Hvordan				
Akut	49,1	49,3	54,4	54,6
Indkaldt pr. brev(planlagt)	50,9	50,7	45,6	45,4
Erfaring(5år)				
1 gang	67,6	64,8	67,3	62,1
2 gange	17,4	17,6	19,3	17,7
3 gange	6,3	8,1	6,4	7,2
Mere end 3 gange	8,7	9,5	6,9	13,0
Indlagt				
En dag	17,8	22,3	25,5	20,8
2-3 dage	40,4	42,7	36,1	30,2
4-8 dage	27,2	24,2	27,9	29,7
Mere end 8 dage	14,6	10,9	10,6	19,3
Bopæl				
Indenamtspatienter	91,3	92,0	94,3	80,7
Udenamtspatienter	8,7	8,0	5,7	19,3
Modersmål				
Dansk	96,7	96,2	97,1	96,5
Ikke dansk	3,3	3,8	2,9	3,5
Søgt information				
Har søgt information	19,8	21,3	32,4	30,4
Har ikke søgt information	80,2	78,7	67,6	69,6
Skemaet udfyldt af				
Patienten	95,4	95,3	95,7	83,5
Pårørende	4,6	4,7	4,3	16,5

3. De indlagte patienter

Baggrundsspørgsmål

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

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

Baggrundsspørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af de indlagte patienter

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

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

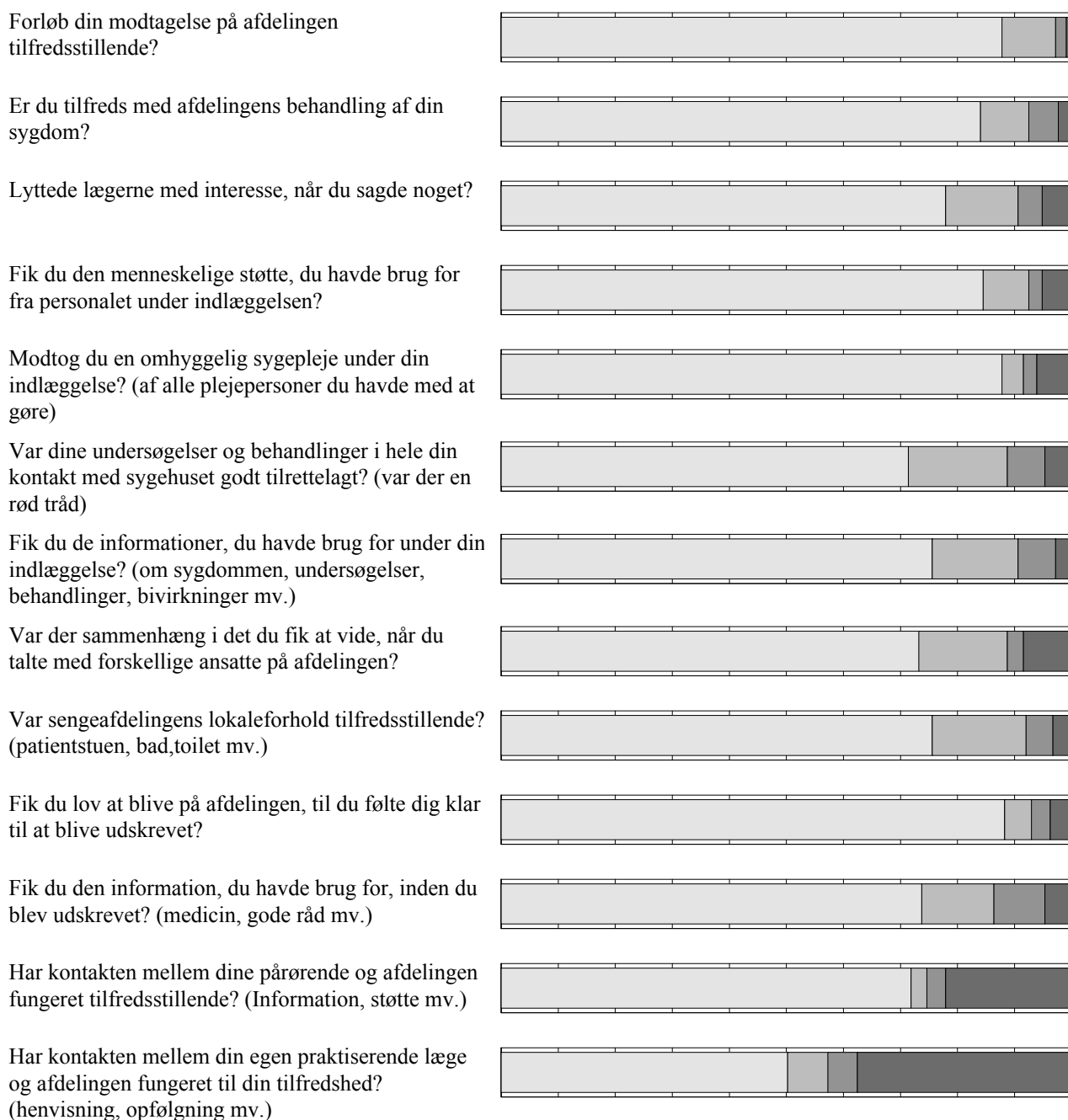
Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på
Parenkymkirurgisk Afdeling P, Silkeborg Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent
af 213 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
Parenkymkirurgisk Afdeling P, 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
	Antal	223	215			
	%	%	%	%	%	%
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	13,1	13,7	11,4	13,9	4,3	28,3
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	12,2	17,8	13,9	16,2	3,7	33,3
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	17,9	20,8	17,8	18,9	5,7	45,2
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	10,5	8,5	10,9	14,4	3,8	27,1
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	13,8	6,3	6,5	13,2	3,8	27,2
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	29,5	25,0	25,1	23,9	5,3	39,2
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	20,8	17,9	22,2	25,5	10,8	47,1
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	21,5	21,8	20,0	24,3	6,3	40,6
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	24,8	17,4	21,8	22,3	1,7	47,7
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	11,9	11,7	8,3	14,9	2,9	36,4
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	21,1	20,6	22,7	20,5	8,3	33,3
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			7,8	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	18,8	29,2	19,5	26,2	7,1	43,8

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

Forskel på patienterne?	Tilfredshedsspørgsmålene er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for afdelingen opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser af afdelingen. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<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
Parenkymkirurgisk Afdeling P, 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
Antal	107	101	86	3.132		
	%	%	%	%	%	%
Ja	77,6	84,2	82,6	82,0	100,0	60,9
Nej	22,4	15,8	17,4	18,0	0,0	39,1

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på
Parenkymkirurgisk Afdeling P, 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
Antal	104	104	92	3.132		
	%	%	%	%	%	%
Ja	90,4	93,3	96,7	92,9	100,0	78,8
Nej	9,6	6,7	3,3	7,1	0,0	21,2

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling P, 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
Antal	149	150	137	4.407
	%	%	%	%
Lægens råd	25,5	24,0	27,7	37,4
Kort venteliste	10,1	19,3	16,8	5,1
Tæt på bopæl/familie	44,3	36,0	28,5	17,4
Gode erfaringer/godt omdømme	20,1	14,0	16,1	20,6
Andet	0,0	6,7	10,9	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 Parenkymkirurgisk Afdeling P, 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	208	208	205	7.265		
	%	%	%	%	%	%
Ja	14,9	14,9	21,0	17,5	2,2	33,0
Nej	85,1	85,1	79,0	82,5	97,8	67,0

Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Parenkymkirurgisk Afdeling P, 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	211	209	206	7.322		
	%	%	%	%	%	%
Ja	17,5	6,2	12,1	13,8	3,7	40,0
Nej	82,5	93,8	87,9	86,2	96,3	60,0

Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Parenkymkirurgisk Afdeling P, 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	-	-	205	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	57,1	-	-	-
Nej	-	-	42,9	-	-	-

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
Parenkymkirurgisk Afdeling P, 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
	219	212	210	7.710		
Antal	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	25,1	25,0	26,2	29,8	51,6	18,6
Fire stjerner (godt)	57,1	59,4	62,4	53,0	46,4	43,1
Tre stjerner (både godt og dårligt)	15,5	11,8	8,1	13,9	2,0	29,4
To stjerner (dårligt)	2,3	2,4	1,0	1,9	0,0	7,8
En stjerne (uacceptabelt)	0,0	1,4	2,4	1,3	0,0	1,0
Andel kritiske helhedsvurderinger	17,8	15,6	11,4	17,2	2,0	38,2

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

7. Samlet indtryk af afdelingen

Fra 5 til 1 stjerne

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

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

Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

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

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

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

Kommentarer

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

Forskel på afsnit og patienter?

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

Litteratur

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

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

NN Afdeling

NN Sygehus

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

 Antal gange (evt. cirka)

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

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

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

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

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

(gerne flere kryds)

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

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

(kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	86,3	13,7	0,0	51
	2-3 dage	88,0	10,7	1,3	75
	4-8 dage	89,7	5,2	5,2	58
	Mere end 8 dage	95,5	4,5	0,0	22
Hvordan	Akut	86,5	11,7	1,8	111
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90,1	7,7	2,2	91
Erfaring(5år)	1 gang	88,1	8,9	3,0	135
	2 gange	87,2	12,8	0,0	39
	3 gange	92,3	7,7	0,0	13
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	14
Søgt information	Har søgt information	85,1	11,9	3,0	67
	Har ikke søgt information	89,9	8,7	1,4	138
Køn	Mand	94,2	4,8	1,0	104
	Kvinde	83,0	14,2	2,8	106
Bopæl	Indenamtspatienter	88,9	9,1	2,0	198
	Udenamtspatienter	83,3	16,7	0,0	12
Alder	0-18 år	87,5	12,5	0,0	8
	19-39 år	76,5	20,6	2,9	34
	40-59 år	92,1	6,3	1,6	63
	60-69 år	90,0	6,0	4,0	50
	70-79 år	93,8	6,3	0,0	32
	80 år eller mere	86,4	13,6	0,0	22
Modersmål	Dansk	88,1	9,9	2,0	202
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,8	9,1	2,0	197
	Pårørende	88,9	11,1	0,0	9
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	91,7	5,0	3,3	60
	Korrigerende indgreb (3)	83,3	16,7	0,0	6
	Andet (4)	89,6	8,7	1,7	115
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	88,6	9,5	1,9	211

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	87,8	8,2	4,1	49
	2-3 dage	82,7	10,7	6,7	75
	4-8 dage	84,5	8,6	6,9	58
	Mere end 8 dage	95,5	4,5	0,0	22
Hvordan	Akut	80,4	11,2	8,4	107
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91,3	6,5	2,2	92
Erfaring(5år)	1 gang	85,7	7,5	6,8	133
	2 gange	84,6	12,8	2,6	39
	3 gange	92,3	0,0	7,7	13
	Mere end 3 gange	78,6	21,4	0,0	14
Søgt information	Har søgt information	87,7	7,7	4,6	65
	Har ikke søgt information	84,8	9,4	5,8	138
Køn	Mand	89,4	8,7	1,9	104
	Kvinde	82,5	8,7	8,7	103
Bopæl	Indenamtspatienter	85,6	9,2	5,1	195
	Udenamtspatienter	91,7	0,0	8,3	12
Alder	0-18 år	75,0	12,5	12,5	8
	19-39 år	72,7	12,1	15,2	33
	40-59 år	88,9	6,3	4,8	63
	60-69 år	87,8	12,2	0,0	49
	70-79 år	83,9	9,7	6,5	31
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	22
Modersmål	Dansk	85,9	8,5	5,5	199
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	86,6	8,2	5,2	194
	Pårørende	77,8	11,1	11,1	9
Diagnose	Kræftlidelser (1)	80,0	20,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	93,3	5,0	1,7	60
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	6
	Andet (4)	82,6	9,6	7,8	115
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	86,1	8,7	5,3	208

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	86,5	7,7	5,8	52
	2-3 dage	84,1	14,5	1,4	69
	4-8 dage	80,4	12,5	7,1	56
	Mere end 8 dage	70,0	30,0	0,0	20
Hvordan	Akut	76,9	15,4	7,7	104
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88,8	10,1	1,1	89
Erfaring(5år)	1 gang	83,7	10,9	5,4	129
	2 gange	82,9	14,3	2,9	35
	3 gange	84,6	15,4	0,0	13
	Mere end 3 gange	92,9	7,1	0,0	14
Søgt information	Har søgt information	80,3	15,2	4,5	66
	Har ikke søgt information	83,2	12,2	4,6	131
Køn	Mand	85,0	14,0	1,0	100
	Kvinde	79,2	12,9	7,9	101
Bopæl	Indenamtspatienter	82,0	13,8	4,2	189
	Udenamtspatienter	83,3	8,3	8,3	12
Alder	0-18 år	75,0	12,5	12,5	8
	19-39 år	75,8	9,1	15,2	33
	40-59 år	80,6	19,4	0,0	62
	60-69 år	85,4	10,4	4,2	48
	70-79 år	83,3	16,7	0,0	30
	80 år eller mere	89,5	5,3	5,3	19
Modersmål	Dansk	81,3	14,0	4,7	193
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,5	13,8	3,7	189
	Pårørende	75,0	0,0	25,0	8
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	90,9	9,1	0,0	55
	Korrigerende indgreb (3)	83,3	16,7	0,0	6
	Andet (4)	78,1	16,7	5,3	114
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	82,2	13,4	4,5	202

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	93,8	4,2	2,1	48
	2-3 dage	86,1	9,7	4,2	72
	4-8 dage	89,1	9,1	1,8	55
	Mere end 8 dage	100,0	0,0	0,0	22
Hvordan	Akut	84,5	12,6	2,9	103
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94,5	3,3	2,2	91
Erfaring(5år)	1 gang	92,1	6,3	1,6	127
	2 gange	78,9	15,8	5,3	38
	3 gange	92,3	0,0	7,7	13
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	14
Søgt information	Har søgt information	89,2	9,2	1,5	65
	Har ikke søgt information	88,7	8,3	3,0	133
Køn	Mand	94,1	5,0	1,0	101
	Kvinde	84,0	12,0	4,0	100
Bopæl	Indenamtspatienter	88,9	8,5	2,6	189
	Udenamtspatienter	91,7	8,3	0,0	12
Alder	0-18 år	66,7	33,3	0,0	6
	19-39 år	75,0	15,6	9,4	32
	40-59 år	95,2	4,8	0,0	62
	60-69 år	89,6	10,4	0,0	48
	70-79 år	93,3	0,0	6,7	30
	80 år eller mere	90,9	9,1	0,0	22
Modersmål	Dansk	89,1	8,8	2,1	193
	Ikke dansk	83,3	0,0	16,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	90,4	7,4	2,1	188
	Pårørende	66,7	22,2	11,1	9
Diagnose	Kræftlidelser (1)	80,0	20,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	91,5	8,5	0,0	59
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	6
	Andet (4)	91,7	5,5	2,8	109
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	89,1	8,4	2,5	202

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	95,8	0,0	4,2	48
	2-3 dage	90,3	9,7	0,0	72
	4-8 dage	94,3	1,9	3,8	53
	Mere end 8 dage	100,0	0,0	0,0	22
Hvordan	Akut	91,0	5,0	4,0	100
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95,7	3,3	1,1	92
Erfaring(5år)	1 gang	92,2	4,7	3,1	129
	2 gange	100,0	0,0	0,0	35
	3 gange	92,3	7,7	0,0	13
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	13
Søgt information	Har søgt information	90,5	4,8	4,8	63
	Har ikke søgt information	94,7	3,8	1,5	132
Køn	Mand	100,0	0,0	0,0	102
	Kvinde	86,6	8,2	5,2	97
Bopæl	Indenamtspatienter	93,1	4,3	2,7	188
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	11
Alder	0-18 år	85,7	14,3	0,0	7
	19-39 år	80,6	6,5	12,9	31
	40-59 år	91,5	8,5	0,0	59
	60-69 år	97,9	0,0	2,1	48
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	31
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	22
Modersmål	Dansk	93,2	4,2	2,6	191
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	93,6	3,7	2,7	187
	Pårørende	88,9	11,1	0,0	9
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	96,5	1,8	1,8	57
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	6
	Andet (4)	92,7	4,5	2,7	110
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	93,5	4,0	2,5	200

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	79,6	14,3	6,1	49
	2-3 dage	74,0	15,1	11,0	73
	4-8 dage	73,2	23,2	3,6	56
	Mere end 8 dage	71,4	28,6	0,0	21
Hvordan	Akut	69,6	19,6	10,8	102
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82,6	14,1	3,3	92
Erfaring(5år)	1 gang	76,2	16,9	6,9	130
	2 gange	81,1	13,5	5,4	37
	3 gange	75,0	16,7	8,3	12
	Mere end 3 gange	61,5	38,5	0,0	13
Søgt information	Har søgt information	72,7	18,2	9,1	66
	Har ikke søgt information	75,8	18,2	6,1	132
Køn	Mand	74,5	21,6	3,9	102
	Kvinde	75,0	15,0	10,0	100
Bopæl	Indenamtspatienter	75,3	17,4	7,4	190
	Udenamtspatienter	66,7	33,3	0,0	12
Alder	0-18 år	57,1	14,3	28,6	7
	19-39 år	53,1	31,3	15,6	32
	40-59 år	75,0	18,8	6,3	64
	60-69 år	83,7	12,2	4,1	49
	70-79 år	75,9	20,7	3,4	29
	80 år eller mere	95,0	5,0	0,0	20
Modersmål	Dansk	74,9	17,9	7,2	195
	Ikke dansk	60,0	40,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	73,8	19,4	6,8	191
	Pårørende	87,5	0,0	12,5	8
Diagnose	Kræftlidelser (1)	80,0	20,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	88,1	8,5	3,4	59
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	6
	Andet (4)	69,6	22,3	8,0	112
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	74,9	18,2	6,9	203

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	82,4	7,8	9,8	51
	2-3 dage	76,4	18,1	5,6	72
	4-8 dage	77,2	17,5	5,3	57
	Mere end 8 dage	72,7	22,7	4,5	22
Hvordan	Akut	66,7	21,0	12,4	105
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88,2	10,8	1,1	93
Erfaring(5år)	1 gang	74,8	16,0	9,2	131
	2 gange	89,5	7,9	2,6	38
	3 gange	76,9	23,1	0,0	13
	Mere end 3 gange	71,4	28,6	0,0	14
Søgt information	Har søgt information	74,2	19,7	6,1	66
	Har ikke søgt information	79,4	13,2	7,4	136
Køn	Mand	83,3	13,7	2,9	102
	Kvinde	72,1	17,3	10,6	104
Bopæl	Indenamtspatienter	77,3	15,5	7,2	194
	Udenamtspatienter	83,3	16,7	0,0	12
Alder	0-18 år	62,5	25,0	12,5	8
	19-39 år	66,7	18,2	15,2	33
	40-59 år	77,4	17,7	4,8	62
	60-69 år	85,7	14,3	0,0	49
	70-79 år	81,3	9,4	9,4	32
	80 år eller mere	76,2	14,3	9,5	21
Modersmål	Dansk	77,8	15,7	6,6	198
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,4	15,9	6,7	195
	Pårørende	85,7	0,0	14,3	7
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	88,1	11,9	0,0	59
	Korrigerende indgreb (3)	66,7	16,7	16,7	6
	Andet (4)	74,6	17,5	7,9	114
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	77,8	15,5	6,8	207

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	89,4	8,5	2,1	47
	2-3 dage	77,0	18,9	4,1	74
	4-8 dage	75,0	21,2	3,8	52
	Mere end 8 dage	80,0	20,0	0,0	20
Hvordan	Akut	72,2	21,6	6,2	97
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90,0	10,0	0,0	90
Erfaring(5år)	1 gang	80,3	17,2	2,5	122
	2 gange	81,6	10,5	7,9	38
	3 gange	84,6	15,4	0,0	13
	Mere end 3 gange	78,6	21,4	0,0	14
Søgt information	Har søgt information	74,6	23,8	1,6	63
	Har ikke søgt information	82,8	13,3	3,9	128
Køn	Mand	79,6	16,3	4,1	98
	Kvinde	80,2	17,7	2,1	96
Bopæl	Indenamtspatienter	80,8	15,9	3,3	182
	Udenamtspatienter	66,7	33,3	0,0	12
Alder	0-18 år	62,5	12,5	25,0	8
	19-39 år	75,0	25,0	0,0	32
	40-59 år	79,0	19,4	1,6	62
	60-69 år	82,2	15,6	2,2	45
	70-79 år	85,2	11,1	3,7	27
	80 år eller mere	89,5	5,3	5,3	19
Modersmål	Dansk	80,1	16,7	3,2	186
	Ikke dansk	66,7	33,3	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,7	18,1	2,2	182
	Pårørende	87,5	0,0	12,5	8
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	84,5	12,1	3,4	58
	Korrigerende indgreb (3)	83,3	16,7	0,0	6
	Andet (4)	76,6	19,6	3,7	107
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	80,0	16,9	3,1	195

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	94,0	6,0	0,0	50
	2-3 dage	81,3	13,3	5,3	75
	4-8 dage	66,7	24,6	8,8	57
	Mere end 8 dage	57,1	38,1	4,8	21
Hvordan	Akut	78,3	17,0	4,7	106
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76,9	17,6	5,5	91
Erfaring(5år)	1 gang	74,3	18,4	7,4	136
	2 gange	88,9	11,1	0,0	36
	3 gange	76,9	23,1	0,0	13
	Mere end 3 gange	84,6	15,4	0,0	13
Søgt information	Har søgt information	64,6	27,7	7,7	65
	Har ikke søgt information	84,4	11,9	3,7	135
Køn	Mand	83,5	13,6	2,9	103
	Kvinde	72,5	20,6	6,9	102
Bopæl	Indenampatienter	78,8	17,1	4,1	193
	Udenampatienter	66,7	16,7	16,7	12
Alder	0-18 år	57,1	28,6	14,3	7
	19-39 år	81,3	9,4	9,4	32
	40-59 år	71,4	22,2	6,3	63
	60-69 år	87,8	10,2	2,0	49
	70-79 år	81,3	18,8	0,0	32
	80 år eller mere	71,4	23,8	4,8	21
Modersmål	Dansk	77,7	17,3	5,1	197
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,7	17,6	4,7	193
	Pårørende	88,9	0,0	11,1	9
Diagnose	Kræftlidelser (1)	80,0	20,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	76,3	20,3	3,4	59
	Korrigerende indgreb (3)	50,0	16,7	33,3	6
	Andet (4)	81,4	15,0	3,5	113
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	78,2	17,0	4,9	206

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	95,8	2,1	2,1	48
	2-3 dage	85,3	8,0	6,7	75
	4-8 dage	94,5	3,6	1,8	55
	Mere end 8 dage	95,5	4,5	0,0	22
Hvordan	Akut	87,5	6,7	5,8	104
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95,7	3,2	1,1	93
Erfaring(5år)	1 gang	93,8	2,3	3,8	130
	2 gange	86,5	8,1	5,4	37
	3 gange	84,6	15,4	0,0	13
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	14
Søgt information	Har søgt information	90,8	7,7	1,5	65
	Har ikke søgt information	91,9	3,7	4,4	135
Køn	Mand	94,1	3,9	2,0	102
	Kvinde	89,2	5,9	4,9	102
Bopæl	Indenamtspatienter	91,2	5,2	3,6	193
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	11
Alder	0-18 år	85,7	0,0	14,3	7
	19-39 år	87,5	3,1	9,4	32
	40-59 år	93,5	6,5	0,0	62
	60-69 år	95,9	2,0	2,0	49
	70-79 år	87,1	9,7	3,2	31
	80 år eller mere	90,9	4,5	4,5	22
Modersmål	Dansk	91,3	5,1	3,6	196
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,7	5,2	3,1	192
	Pårørende	88,9	0,0	11,1	9
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	96,7	1,7	1,7	60
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	6
	Andet (4)	88,4	8,0	3,6	112
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	91,7	4,9	3,4	205

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	79,6	10,2	10,2	49
	2-3 dage	76,4	13,9	9,7	72
	4-8 dage	78,9	12,3	8,8	57
	Mere end 8 dage	76,2	19,0	4,8	21
Hvordan	Akut	71,3	11,9	16,8	101
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82,8	15,1	2,2	93
Erfaring(5år)	1 gang	76,2	13,1	10,8	130
	2 gange	82,9	8,6	8,6	35
	3 gange	69,2	23,1	7,7	13
	Mere end 3 gange	85,7	14,3	0,0	14
Søgt information	Har søgt information	78,8	12,1	9,1	66
	Har ikke søgt information	76,3	13,7	9,9	131
Køn	Mand	80,6	13,6	5,8	103
	Kvinde	73,7	13,1	13,1	99
Bopæl	Indenamtspatienter	77,4	12,6	10,0	190
	Udenamtspatienter	75,0	25,0	0,0	12
Alder	0-18 år	71,4	14,3	14,3	7
	19-39 år	68,8	18,8	12,5	32
	40-59 år	75,8	16,1	8,1	62
	60-69 år	84,0	10,0	6,0	50
	70-79 år	83,9	3,2	12,9	31
	80 år eller mere	68,4	21,1	10,5	19
Modersmål	Dansk	76,3	13,9	9,8	194
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,0	14,1	8,9	191
	Pårørende	75,0	0,0	25,0	8
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	87,9	10,3	1,7	58
	Korrigerende indgreb (3)	83,3	16,7	0,0	6
	Andet (4)	71,4	15,2	13,4	112
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	77,3	13,3	9,4	203

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	94,3	0,0	5,7	35
	2-3 dage	85,7	7,1	7,1	56
	4-8 dage	96,1	3,9	0,0	51
	Mere end 8 dage	100,0	0,0	0,0	20
Hvordan	Akut	90,4	3,6	6,0	83
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94,6	4,1	1,4	74
Erfaring(5år)	1 gang	91,3	3,9	4,9	103
	2 gange	100,0	0,0	0,0	29
	3 gange	83,3	16,7	0,0	12
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	13
Søgt information	Har søgt information	86,3	7,8	5,9	51
	Har ikke søgt information	94,5	1,8	3,6	110
Køn	Mand	95,2	3,6	1,2	84
	Kvinde	88,9	3,7	7,4	81
Bopæl	Indenamtspatienter	92,2	3,3	4,6	153
	Udenamtspatienter	91,7	8,3	0,0	12
Alder	0-18 år	85,7	0,0	14,3	7
	19-39 år	76,0	8,0	16,0	25
	40-59 år	93,8	2,1	4,2	48
	60-69 år	94,4	5,6	0,0	36
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	28
	80 år eller mere	95,0	5,0	0,0	20
Modersmål	Dansk	92,4	3,2	4,5	157
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	93,5	2,6	3,9	153
	Pårørende	66,7	22,2	11,1	9
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	4
	Pancreas, brok og galde (2)	97,8	2,2	0,0	46
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	6
	Andet (4)	91,1	3,3	5,6	90
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	92,2	3,6	4,2	166

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	93,5	0,0	6,5	31
	2-3 dage	71,7	13,2	15,1	53
	4-8 dage	80,6	16,7	2,8	36
	Mere end 8 dage	81,8	18,2	0,0	11
Hvordan	Akut	70,3	14,1	15,6	64
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90,3	8,1	1,6	62
Erfaring(5år)	1 gang	83,1	4,8	12,0	83
	2 gange	73,1	23,1	3,8	26
	3 gange	66,7	33,3	0,0	9
	Mere end 3 gange	80,0	20,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	78,0	14,6	7,3	41
	Har ikke søgt information	81,8	9,1	9,1	88
Køn	Mand	89,9	5,8	4,3	69
	Kvinde	69,8	17,5	12,7	63
Bopæl	Indenamtspatienter	79,7	12,2	8,1	123
	Udenamtspatienter	88,9	0,0	11,1	9
Alder	0-18 år	60,0	0,0	40,0	5
	19-39 år	57,1	14,3	28,6	21
	40-59 år	88,2	8,8	2,9	34
	60-69 år	88,6	11,4	0,0	35
	70-79 år	77,3	18,2	4,5	22
	80 år eller mere	85,7	7,1	7,1	14
Modersmål	Dansk	81,1	10,2	8,7	127
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	81,5	11,3	7,3	124
	Pårørende	57,1	14,3	28,6	7
Diagnose	Kræftlidelser (1)	80,0	20,0	0,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	89,7	7,7	2,6	39
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	5
	Andet (4)	77,1	12,9	10,0	70
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	80,5	11,3	8,3	133

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	86,2	13,8	29
	2-3 dage	77,1	22,9	35
	4-8 dage	88,2	11,8	17
	Mere end 8 dage	75,0	25,0	4
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82,6	17,4	86
Erfaring(5år)	1 gang	82,1	17,9	56
	2 gange	82,4	17,6	17
	3 gange	71,4	28,6	7
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	2
Søgt information	Har søgt information	84,8	15,2	33
	Har ikke søgt information	81,1	18,9	53
Køn	Mand	83,3	16,7	48
	Kvinde	81,6	18,4	38
Bopæl	Indenamtspatienter	81,0	19,0	79
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	7
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0
	19-39 år	72,7	27,3	11
	40-59 år	90,0	10,0	30
	60-69 år	73,3	26,7	30
	70-79 år	90,0	10,0	10
	80 år eller mere	100,0	0,0	4
Modersmål	Dansk	83,8	16,3	80
	Ikke dansk	60,0	40,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,3	15,7	83
	Pårørende	50,0	50,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	3
	Pancreas, brok og galde (2)	79,1	20,9	43
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	6
	Andet (4)	83,9	16,1	31
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	82,6	17,4	86

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	96,8	3,2	31
	2-3 dage	97,4	2,6	38
	4-8 dage	94,4	5,6	18
	Mere end 8 dage	100,0	0,0	4
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	96,7	3,3	92
Erfaring(5år)	1 gang	96,7	3,3	60
	2 gange	94,4	5,6	18
	3 gange	100,0	0,0	8
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	2
Søgt information	Har søgt information	94,3	5,7	35
	Har ikke søgt information	98,2	1,8	57
Køn	Mand	98,0	2,0	50
	Kvinde	95,2	4,8	42
Bopæl	Indenamtspatienter	96,5	3,5	85
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	7
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	90,9	9,1	11
	40-59 år	100,0	0,0	32
	60-69 år	100,0	0,0	31
	70-79 år	100,0	0,0	10
	80 år eller mere	83,3	16,7	6
Modersmål	Dansk	96,5	3,5	86
	Ikke dansk	100,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	96,6	3,4	88
	Pårørende	100,0	0,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	3
	Pancreas, brok og galde (2)	95,7	4,3	46
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	6
	Andet (4)	97,1	2,9	34
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	96,7	3,3	92

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	13,5	86,5	52
	2-3 dage	14,9	85,1	74
	4-8 dage	27,3	72,7	55
	Mere end 8 dage	47,6	52,4	21
Hvordan	Akut	26,4	73,6	106
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	12,0	88,0	92
Erfaring(5år)	1 gang	18,3	81,7	131
	2 gange	21,1	78,9	38
	3 gange	30,8	69,2	13
	Mere end 3 gange	35,7	64,3	14
Søgt information	Har søgt information	27,3	72,7	66
	Har ikke søgt information	15,7	84,3	134
Køn	Mand	21,2	78,8	99
	Kvinde	20,8	79,2	106
Bopæl	Indenamtspatienter	21,8	78,2	193
	Udenamtspatienter	8,3	91,7	12
Alder	0-18 år	25,0	75,0	8
	19-39 år	24,2	75,8	33
	40-59 år	23,4	76,6	64
	60-69 år	16,0	84,0	50
	70-79 år	20,0	80,0	30
	80 år eller mere	21,1	78,9	19
Modersmål	Dansk	19,3	80,7	197
	Ikke dansk	83,3	16,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	20,2	79,8	193
	Pårørende	50,0	50,0	8
Diagnose	Kræftlidelser (1)	50,0	50,0	4
	Pancreas, brok og galde (2)	13,6	86,4	59
	Korrigerende indgreb (3)	16,7	83,3	6
	Andet (4)	24,3	75,7	111
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	21,0	79,0	205

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	7,5	92,5	53
	2-3 dage	10,8	89,2	74
	4-8 dage	10,9	89,1	55
	Mere end 8 dage	28,6	71,4	21
Hvordan	Akut	16,8	83,2	107
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	5,4	94,6	93
Erfaring(5år)	1 gang	12,0	88,0	133
	2 gange	15,8	84,2	38
	3 gange	0,0	100,0	12
	Mere end 3 gange	7,1	92,9	14
Søgt information	Har søgt information	14,9	85,1	67
	Har ikke søgt information	8,9	91,1	135
Køn	Mand	9,0	91,0	100
	Kvinde	15,1	84,9	106
Bopæl	Indenamtspatienter	11,9	88,1	194
	Udenamtspatienter	16,7	83,3	12
Alder	0-18 år	37,5	62,5	8
	19-39 år	17,6	82,4	34
	40-59 år	4,7	95,3	64
	60-69 år	12,0	88,0	50
	70-79 år	12,9	87,1	31
	80 år eller mere	16,7	83,3	18
Modersmål	Dansk	11,6	88,4	198
	Ikke dansk	33,3	66,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	12,4	87,6	194
	Pårørende	12,5	87,5	8
Diagnose	Kræftlidelser (1)	40,0	60,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	8,6	91,4	58
	Korrigerende indgreb (3)	16,7	83,3	6
	Andet (4)	10,7	89,3	112
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	12,1	87,9	206

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	52,0	48,0	50
	2-3 dage	62,5	37,5	72
	4-8 dage	54,4	45,6	57
	Mere end 8 dage	59,1	40,9	22
Hvordan	Akut	36,1	63,9	108
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83,1	16,9	89
Erfaring(5år)	1 gang	55,4	44,6	130
	2 gange	64,1	35,9	39
	3 gange	61,5	38,5	13
	Mere end 3 gange	57,1	42,9	14
Søgt information	Har søgt information	60,9	39,1	64
	Har ikke søgt information	55,5	44,5	137
Køn	Mand	63,7	36,3	102
	Kvinde	50,5	49,5	103
Bopæl	Indenamtspatienter	57,5	42,5	193
	Udenamtspatienter	50,0	50,0	12
Alder	0-18 år	14,3	85,7	7
	19-39 år	46,9	53,1	32
	40-59 år	52,5	47,5	61
	60-69 år	70,0	30,0	50
	70-79 år	65,6	34,4	32
	80 år eller mere	54,5	45,5	22
Modersmål	Dansk	57,1	42,9	198
	Ikke dansk	60,0	40,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	58,3	41,7	192
	Pårørende	22,2	77,8	9
Diagnose	Kræftlidelser (1)	80,0	20,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	85,0	15,0	60
	Korrigerende indgreb (3)	66,7	33,3	6
	Andet (4)	49,1	50,9	110
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	57,1	42,9	205

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	86,5	13,5	52
	2-3 dage	86,5	13,5	74
	4-8 dage	89,7	10,3	58
	Mere end 8 dage	100,0	0,0	21
Hvordan	Akut	88,1	11,9	109
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88,0	12,0	92
Erfaring(5år)	1 gang	86,7	13,3	135
	2 gange	94,7	5,3	38
	3 gange	83,3	16,7	12
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	14
Søgt information	Har søgt information	82,1	17,9	67
	Har ikke søgt information	91,3	8,7	138
Køn	Mand	94,3	5,7	105
	Kvinde	82,7	17,3	104
Bopæl	Indenamtspatienter	88,8	11,2	197
	Udenamtspatienter	83,3	16,7	12
Alder	0-18 år	71,4	28,6	7
	19-39 år	78,8	21,2	33
	40-59 år	92,2	7,8	64
	60-69 år	90,2	9,8	51
	70-79 år	87,5	12,5	32
	80 år eller mere	95,2	4,8	21
Modersmål	Dansk	88,1	11,9	202
	Ikke dansk	100,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,4	11,6	198
	Pårørende	87,5	12,5	8
Diagnose	Kræftlidelser (1)	80,0	20,0	5
	Pancreas, brok og galde (2)	90,0	10,0	60
	Korrigerende indgreb (3)	83,3	16,7	6
	Andet (4)	88,7	11,3	115
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Afdeling P	88,6	11,4	210

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Patienterne forklarer utilfredse kryds

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

Kvalitativ analyse

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

Patienternes egne kommentarer

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.












Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Ok, bortset fra ombytning af navne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Der var ingen ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det virkede ikke som om, der var styr på noget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Meget imødekommende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, de kender mig, da jeg har været indlagt på samme afdeling fire gange før.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Der var meget travlt på afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det var pårørende, der var mest i kontakt med personalet, da min svigermor ikke siger meget mere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, der var jeg med ham, det gik rigtig godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Dårlig information, lang ventetid, forvirring.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Pga. kort indlæggelse er svarene ikke fyldestgørende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)

-  *Der gik ikke lang tid fra mødetid til kontakt med sygeplejerske og indlæggelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Det var i vagtskifte, så der kom en sygeplejerske ind og sagde goddag og gik igen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Ventede 2½ time ude på gangen med kraftige smerter, før jeg kom til undersøgelse i modtagelsen. På selve afdelingen var det fint.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Desuden var ventetiden ikke lang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Indlagt akut. Ved første stuegang udskrevet uden at lægen så på problemet, men konkluderede blot, at egen læge havde reageret forkert og at jeg må leve med at bløde ud af enden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Blev taget meget godt imod.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Ventetiden inden egentlig modtagelse var to timer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Det var et ekstremt imødekommende personale, der tog imod mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Venlige smilende plejepersoner.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Korrigerende indgreb (3)
-  *Blev akut indlagt, dermed var plejepersonalet klar.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Jeg var tilfreds med den.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Meget glad for modtagelsen, der var tip-top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Jeg blev pænt modtaget og fik fremvist afdelingen.

Respondentens svar: Ja

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

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)






Der blev på en stue rykket et gardin for og jeg skulle udspørges, men et gardin stopper ikke lyd, så alle på stuen hørte alt. Jeg har haft kræft.












Respondentens svar: Nej

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

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Ja, i det jeg ikke har mærket noget til den siden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Kom ind torsdag, sendt hjem lørdag uden noget svar overhovedet. Kom igen mandag, men følte mig ikke velkommen og der fandt man ud af, at det var galdesten. Dette kunne man sagtens have fundet ud af allerede torsdag.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, jeg skal undersøges 19.juni.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Operationssåret efter navlebrok sprang op efter ni dage.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Der var en ny diagnose, hver dag jeg ringede - jeg er hans kone.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg fik ingen behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *64 timers faste, måtte dog drikke de første 48.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Blev kun tilset af en læge ved indlæggelse og udskrivelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Min læge havde indlagt mig pga. mavesmerter i en uge, og han havde bedt jer finde ud af, hvad det var. Da det ikke var blindtarmen, sendte I mig hjem igen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)

-  *Jeg syntes, at der var meget lang ventetid inden det kirurgiske indgreb i forhold til det lovede, sikkert grundet påske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg havde indre blødning efter operation og beskadiget lymfekanal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Ja, ind kl. 7.30, i eget tøj kl. 10 og hjem 11.00.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Overført til Skejby Sygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Jeg fik foretaget koloskopi under fuld narkose, men har stadig symptomerne. En hård knude over navlen. Har talt med og er undersøgt af egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Såvel læger som sygeplejersker har været søde, seriøse og menneskelige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *De vidste ikke hvad det var, men blev ved med at undersøge til de fandt ud af det. Tak.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Et sjældent nærvær og empati gør denne afdeling til noget særligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Var meget tilfreds med personalet, som jeg følte havde god tid til mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg blev rask 'af mig selv'.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Jeg skulle faste ifm. en scanning, fik derfor kun væske og slet ikke nok, så jeg dehydrerede og måtte ligge med drop 2½ time inden jeg kunne scannes. Her burde der have været mere kontrol med væskemængden, f.eks. kunne man have informeret om, hvor meget jeg skulle drikke.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Ja, alt forløb tilfredsstillende, helt uden komplikationer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Jeg ringede og talte med NN om smerter og fik en indkaldelse til samtale med ham og ambulansundersøgelse.












Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *De lyttede rigtig godt efter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Talte kun kort med læge i forbindelse med denne indlæggelse.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Ja, meget imødekommende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Bærbar computer var uden strøm, hvilket var mere interessant end patienten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Har ikke haft talens brug i ca. to måneder pga. flytning af plejehjem.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Han kan ikke tale.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Så ingen efter operationen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *De havde travlt, og jeg følte, at de tænkte 'at hun fejler ingenting, så hjem med hende'.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Men man kan godt mærke at de har travlt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg talte med narkoselæge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Der var fuld opmærksomhed både fra læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



De hørte meget efter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Var en læge som virkelig havde tid til at forklare og svare på spørgsmål. Han gav sig god tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Enkelte læger var mere venlige end andre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Ja, det gav stor tryghed med lægernes samtaler.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Det virkede ikke som om, de var interesserede i, hvorfor jeg var syg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Da jeg har taleproblemer og er dement pga. Parkinson, er personalet gode til at vente på mine svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Snakkede kun med den læge, der indlagde mig om aftenen, ingen dagen efter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Synes lægen var fuldstændig ligeglad med mig. Kunne ikke fortælle mig noget selv. Meget snobbet og overlegen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Generel opfattelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Akut modtaget af læge, der misforstod mine ellers meget præcise oplysninger p.g.a. sprogproblemer. Resultatet var en fejl i journalen. En sygeplejerske kunne stille korrekt diagnose.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)

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

-  *Havde ikke brug for hjælp.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Yderst deltagende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Det har jeg haft opfattelse af, at han fik.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg besvimele tre gange efter narkosen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *De kigger kun til mig, når jeg ringer efter smertestillende, skal have taget temperatur e.l.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, de var venlige og forstående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Enestående personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, meget. Jeg følte, de var der for mig hele tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Jeg synes de skal være lidt hurtigere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Specielt tre damer var enestående professionelle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Afgjort ja. Personalet var altid venlige og søde til at opfylde ønsker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Er nok ikke selv god nok til at bede om hjælp.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Sygeplejerskerne var meget opmærksomme på, når jeg havde ondt, og når mine følelser tog overhånd.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Det var et venligt personale, og det var stort set de samme, man mødte hver dag - flot.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Korrigerende indgreb (3)



Kun af en af sygeplejerskerne, som jeg kendte i forvejen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Stor opmærksomhed og omsorg. Jeg fornemmede noget så sjældent som god korpsånd.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Meget kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Jeg havde nu ikke rigtig brug for støtte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Havde en fast kontakt med en sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Ja og jeg fik en snak med en sygeplejerske, som jeg kendte for mange år siden, det var sjovt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Ja, der var en bestemt sygeplejerske, som alle vi patienter ikke kunne lide, da hun talte grimt til os alle.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Alarmen til morfinpumpen hylede. Den skulle skiftes, men der gik lang tid og jeg vågnede med voldsomme smerter og kastede op.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



I forbindelse med aktuelle sygdom, som har været blødning fra tarmen, ja. Men med relativt friske lårbensbrud på begge ben, manglede der lidt pleje i forbindelse hermed. Dette kom dog til sidst på indlæggelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Jeg var godt tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Ja, der blev ofte spurgt, om alt var ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)














Lige efter operationen kunne jeg ikke selv løfte benene op i den 'gamle' seng, men det skulle jeg. Kom der brok igen?












Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)

-  *Er overhovedet ikke tilfreds og ønsker ikke at blive indlagt på Silkeborg Sygehus mere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Operationen blev udsat en uge pga. sygdom på sygehuset, men ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Endte med at vente 2-3 dage på operation, men bylden brast mens jeg ventede, hvorfor der ikke blev foretaget nogen operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Blev indlagt igennem vagtlægen med stærke smerter i højre side af maven. Al undersøgelse foregik i modtagelsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det var fint, tak.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *God kommunikation på tværs af vagter og plejepersonale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Korrigerende indgreb (3)
-  *Lange ventetider og aflysninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Mødte kl. 8, fik taget blodprøve kl. 10, kom først til operation efter middag.*
Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Ja, men jeg fik aldrig resultatet af mine blodprøver at vide.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Måske var indkaldelse til kl. 7.30 og operation kl. 14 lidt for meget spildtid, men ikke generende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg fastede fra midnat til næste dag kl. 17.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)

-  *Det var til UG.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det var meget flyvende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Var kun til en undersøgelse, ultralydsscanning af tarm og mave.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Der var helt klart tale om en rød tråd.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Personalet tog sig altid tid til at fortælle mig, hvad der skulle ske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Igen synes jeg ikke, lægerne kommunikerede med hinanden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Dårlig planlægning, evt. mangel på samme. Selv akuttifælde taget i betragtning, for megen tomgang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Den opstod, fordi jeg fik den nødvendige forklaring løbende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Sygeplejerskerne var ikke helt klar over, hvad lægerne havde gang i.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Andet (4)
-  *Ventede flere timer på en læge, der skulle give mig lov til at komme hjem. Til sidst kom der en anden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Kunne ikke komme med konkrete svar. Undersøgelserne tog meget længere tid end personalet forventede.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Eneste men: en alt for lang ventetid på to timer inden den første blodprøve blev taget, fordi jeg skulle vente på lægen så længe, og denne skulle altså se mig først. Det betød igen lang ventetid, inden der var svar på prøven. Det havde været smart at blodprøven var blevet taget allerførst, men det ville sygeplejersken ikke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Var til mange undersøgelser for at finde ud af, hvad det var.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Jeg er imponeret over, at alle i et afdæmpet og roligt tempo har tid til alle og bestræber sig på, at ingen er overladt til sig selv. Dette trods stor travlhed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Operationen var dårligt tilrettelagt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (4)



Indlagt i weekenden. Derfor var der ikke samme mængder læger og undersøgelsesmuligheder, det kunne godt optimeres en smule.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Måske lige lovlig lang ventetid fra scanning til besked om indlæggelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Der var en god rød tråd, det kan I være godt tilfredse med.









Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)

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

-  *Fik nærmest intet at vide.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Meget tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Talte med diætisten.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Vil gerne have mere konkret viden uden at spørge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Vi pårørende blev hele tiden underrettet mht. hvad der skete af undersøgelser og operation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg påpegede selv, hvad der var galt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det var både læger og sygeplejerskerne meget grundige til.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Også meget jeg ikke forstod.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Dem de kunne give mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *De forskellige læger troede, at en anden havde snakket med mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)

-  *Ja, det gjorde jeg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Havde blindtarmsbetændelse og kunne godt have ønsket mig lidt mere info om selve operationen, f.eks. om tid, forløb m.m.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg blev scannet og var ikke orienteret om, at ved en tidligere scanning var der konstateret udposning på hovedpulsåre. Dette giver mig store problemer. Jeg har været på Skejby og skal til yderligere scanning antagelig operation snarest. Jeg vil forsøge at komme til en operation gennem egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Jeg blev ikke orienteret om, at tråde fra indvendige sting kom udvendigt og væskede, men jeg har heldigvis holdt det rent.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Korrigerende indgreb (3)
-  *Ja, det de vidste.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Hvis man selv spørger lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Nogle af resultaterne var for høje, hvilket de ikke kunne give en begrundelse for.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Lægen der undersøgte mig sagde, at jeg muligvis har navlebrok, men jeg har endnu ikke fået ordnet det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Ikke så meget information om det efterfølgende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Blev flyttet til anden afdeling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Efter at have gentaget historien for diverse læger var det en sygeplejerske der sagde rectocele og det stemte 100% med de gener jeg har døjet med i seks år.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Jeg skulle selv spørge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Jeg fik ikke at vide, hvad jeg var indlagt for.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Hvis ikke man spørger, får man ingen svar. I kraft af weekend blev undersøgelserne ikke igangsat og dermed var der ikke så meget at sige fra lægernes side.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Ja, både ved forundersøgelsen, lige før operation og bagefter.











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)

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

-  *Utroligt nok fik jeg det samme at vide.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, det var næsten den samme plejer hver gang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Den læge som om aftenen modtog mig, var enig med egen læge om at noget var galt, en byld ved enden. Ved stuegang blev dette blot affærdiget uden nærmere undersøgelse og jeg bløder stadig ud af enden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det var det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Kun en kom med en anden forklaring.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Ved stuegang var der nogle gange forskel på svar.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Utrolig stærk sammenhæng, der gav stor tryghed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det var så vidt muligt gerne de samme personer, som tog sig af mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *En talte om nyresten, en anden om betændelse i tyktarm osv.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Mange forskellige meninger og uvished.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Idet jeg spurgte om noget, fik jeg bare ingen svar tilbage.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Flere læger havde deres egen mening om sygdomme, galde, blindtarm, maveinfektion m.m.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



De forskellige læger og hende der scannede mig sagde forskellige ting.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Ja, jeg fornemmede at alle var informerede og kunne træde til om nødvendigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)

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

-  *Den seng jeg fik, var meget hård, men ellers var alt andet godt.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg er rigtig godt tilfreds.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Stuen kunne godt være større.*
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
 Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Meget fine forhold.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *For mange på et værelse selvom der var frie rum.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Korrigerende indgreb (3)
-  *Afdelingen trænger til at blive renoveret.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Patientstuen meget trang.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Baderum fyldt op med skrammel. Kun et rum var ledigt.*
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
 Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Men der mangler en fjernbetjening til tv'et på P1.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Til UG.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Fordi jeg lå i midtersengen på en 3-sengsstue.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Kræftlidelser (1)



Der var pænt og rent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Men kun fordi jeg havde en af de ældre senge, der ikke kunne køre automatisk op og ned, men det er en detalje.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Stue 206 er meget påvirket af køkken/kontor/opholdsstue. Ikke rart med madvogn udenfor dør, når man har kvalme.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Enestuen perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Der kom patienter ind på stuen samme nat, som jeg var blevet opereret og det var støjende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Jeg blev flyttet lige lovlig meget rundt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Stue 204 for lille til tre senge, ellers ok.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Lå på en 3-sengsstue som virkede meget lille.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Der er ikke meget plads. Meget lille opholdsstue.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)














Til mit held var jeg i ventetiden alene på stuen inden operationen. Det gav mig ro til det skrivearbejde jeg havde med.








Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år











Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)

-  *Lampe var løs, radio virkede ikke. Jeg er svagtsynet og ville gerne høre radio.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Meget rodet i badeværelset.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Var indlagt seks timer.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Trods ombygning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *11½ på gangen er ikke tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Eget bad og toilet pga. infektion.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det er et gammelt sygehus.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Korrigerende indgreb (3)
-  *Der var ikke til at komme i bad, da der stod mange rengøringsvogne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Der bør være flere stuer med færre patienter, f.eks. to personer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Stuen var for lille til tre personer. Toilet og bad ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Fik lov at tage hjem, da det var det, jeg ønskede.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)

-  *Ikke alle var enige, men generelt god kommunikation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg boede i en af de dyre 'limosiner' og det var som at befinde sig på en sky. Den bedste seng jeg nogensinde har ligget i.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Rengøringen var utilstrækkelig og der manglede udluftning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Forbehold skyldes ombygning, ellers ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *4-mandsstue er utilfredsstillende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Andet (4)
-  *Et ønske om en mere varm og hyggelig opholdsstue.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Trængsel, pga. ombygning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)

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

-  *Ja, det gjorde jeg, og det er jeg glad for.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, men jeg ville gerne hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Min blodprocent på 5,5 en dag, den var stadig 5,5 næste dag. Det er for højt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det kunne godt være kortere indlæggelse. Da jeg altid faktisk har været frisk med det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Blev smidt ud med mavesmerter. Fik besked på at kontakte egen læge. Han indlagde mig, fordi han ikke kunne finde ud af, hvad det var.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg valgte selv at tage hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg bestemte selv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Havde kraftige smerter ved udskrivningen. Måtte anvende kraftige ord for at få noget smertestillende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Men havde heller ikke lyst til at blive.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Pressede selv på for at komme hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)



Ja, skulle måske endda være blevet en dag yderligere på sygehuset, det havde nok ikke gjort noget. Var noget besværet og havde ondt i maven.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Ja, men jeg udskrev mig selv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Det var lidt problematisk at komme hjem med et stort åbent hul omkring stomien og opleve, at hjemmesygeplejen havde "hul" i stomiplejen p.t.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Ja, der blev lyttet til mit eget forslag om udskrivning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Ja og jeg fik også mad og kaffe, det trængte jeg også til efter næsten to døgn på vand - uha uha.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Men jeg ville gerne selv hurtigt hjem, fordi min mand kan hjælpe.










Respondentens svar: Ja










Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)

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

-  *Fik intet at vide om hvad man kunne gøre for at undgå smerter (udover piller).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Plejehjemmet og pårørende fik besked.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Der var en sygeplejerske, der talte med mig, men det var for tidligt jeg blev udskrevet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Der manglede lidt info ang. overlapning mellem indlæggelse og opfølgning hos praktiserende læge. Dette måtte jeg selv foreslå.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg var stadig lidt omtåget. Talte ikke med en læge, men med sygeplejersken. Undersøgelsen var resultatløs, men hvad så? Jeg fik intet at vide om de undersøgelser, der skulle foretages.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Ikke orienteret nok om en efterfølgende smerte efter operation. Kontaktede derfor egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, og et smil med ønsket om god bedring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Nej, ikke rigtig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Fik information vedrørende sygdom, men ingen medicin, hvilket jeg godt kunne have brugt, nu da det er blusset op igen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)

-  *Ingen kommunikation mellem afdelingen og hjemmesygeplejerske. Til sidst tog jeg kontakt til denne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Men for travlt for lægens side.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Første ophold godt, andet ophold både og.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg fik slet ikke nok information, om hvad jeg kunne forvente i tiden efter derhjemme og følte mig faktisk ret syg og meget alene med det derhjemme efter udskrivelsen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Fik medicin. Burde have haft plaster til såret. Måtte til egen læge næste dag. Var nervøs for det blodige plaster.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Manglede gode råd.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Et er at få tegnet og fortalt, noget andet er, når hele bandagen pludselig slipper og man står midt om natten og selv må genetablere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg måtte selv kalde på lægen og spørge ham ved udskrivelsen. Han gik forbi mig ved stuegang. Sygeplejemæssigt ok.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Husker ikke så meget af, hvad de kom og sagde til mig, da jeg havde været i narkose.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)

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

-  *Der var ingen kontakt til mine pårørende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Meget tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Min datter talte med lægen og fik en god information om mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Havde ingen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Der har aldrig været brug for at kontakte min mand eller omvendt, da det kun varer 1-2 dage.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Der har ingen kontakt været.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Plejerne var meget imødekommende og venlige når man ringede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *De har virket tilfredse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Ja, meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Der var de dygtige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Det har bare fungeret perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Der var ikke behov for speciel kontakt.

Respondentens svar: Ja

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

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Var ikke nødvendig, men jeg er sikker på at det også ville fungere.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Havde pårørende med ind, synes det var lige så ringe som jeg.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Ja, der har været god information og lydhørhed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Ja, der blev givet den information, der var nødvendig.

Respondentens svar: Ja

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

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Har ikke været nødvendigt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Ved ikke andet.

Respondentens svar: Ja

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

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Jeg har kontaktet egen læge og fortalt om hændelsesforløbet. Ved ikke om de har taget kontakt til hospitalet for at få en afklaring.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Jeg er jo rask.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Har skiftet læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Opfølgning?

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Min egen læge spurgte mig, om jeg havde hørt svar på mine prøver, selvom hun skulle have fået svaret tilsendt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Der er dårlig kommunikation mellem afdelingerne på Skejby Sygehus.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Ingen kommunikation med hjemmesygeplejen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Det er mit umiddelbare indtryk. Jeg har ikke talt med egen læge efter udskrivning, har ikke haft behov.

Respondentens svar: Ja

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

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Ville gerne have haft mulighed for at komme til kontrol efter tre måneder fra operation.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Der har ikke været nogen kontakt efterfølgende, men ellers ja.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (4)



Blev indkaldt af sygehuset af anden afdeling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Min praktiserende læge har ikke haft noget med dette forløb at gøre.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Min egen læge fik meget hurtigt besked om operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Korrigerende indgreb (3)



Jeg synes, at der går for lang tid, inden man får en tid. Ca. tre uger fra undersøgelse hos egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Han har stadig ikke fået svar på prøverne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Det er mit håb, at der kommer 'hul' igennem. Jeg er endnu et helt menneske. Vil bede om, at lægerne vil høre og forstå hvad man siger og ikke bare lukke ørerne og tænke sit.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Det er jeg ikke klar over.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Oplysningerne var der, den dag jeg havde fået tid ved egen læge; fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Fordi jeg befandt mig godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Der var ikke styr på noget. Jeg blev sendt hjem uden at vide noget som helst om, hvad der var galt og følte mig ikke taget seriøs, da jeg kom igen med forværrede smerter. Da jeg endelig blev undersøgt og fandt ud af hvad det var, fik jeg intet at vide om, hvad der så skulle ske, før jeg fik at vide, at jeg godt kunne tage hjem 6-7 timer senere.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



God information om hvad der skete.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Andet (4)



Søde og venlige til trods for travlhed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Fordi de er professionelle og det virkede ikke for stort.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Søde og rare mennesker, også selvom der var lidt trangt. Yderligere var der dårligt udsyn til fjernsynet, hvilket er vigtigt, når man ikke er oppegående.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Korrigerende indgreb (3)



Jeg følte mig godt behandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

Diagnose: Andet (4)



Denne indlæggelse var så kort og fulgte planen. Bedømmelsen er altså også påvirket af tidligere akut indlæggelse, hvor afdelingen gjorde hvad de kunne, for at få undersøgelse gennemført på andet hospital på trods af bureaukrati.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)



Pga. en meget god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Kræftlidelser (1)























Fordi man har det godt der. Det er en god afdeling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)

-  *Jeg følte, at jeg var i kyndige hænder, og at personalet gjorde deres bedste.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Fordi jeg fik en god behandling af både læger og sygeplejersker, samt svar på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Personale ok. Læger meget overfladiske.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg følte mig godt tilpas og blev behandlet meget fint, især af sygeplejeeleven.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Alt gik fint undtagen ventetiden, der var lang, samt såret der sprang op.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *En fin information hele vejen igennem, så vi pårørende vidste hvad der skete, når patienten ikke selv kunne tale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg følte mig tryk og godt orienteret.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Kompetent personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Da min mand ikke kan noget som helst, synes jeg han befandt sig godt på afdelingen. De sagde det var svært at passe ham. Det værste var, at han ikke kan tale, han er lam i højre side.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Personalet er meget søde. Lægen så jeg ikke, men fik brev sendt fra ham med besked om at det var betændelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)

-  *Sygeplejen var god, men jeg er meget skuffet over, at jeg ikke fik medicin, blot fordi de ikke kunne se betændelsen sad i lungerne. Jeg har astma.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg syntes alle på sygehuset har været meget søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Korrigerende indgreb (3)
-  *Fordi jeg er tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Trods travlhed var der tid til alle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg er et beskedent menneske, men jeg blev for tidligt udskrevet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Personalet var søde og omsorgsfulde, men det virkede som om, der var stress og forvirring på afdelingen. Da jeg lå på operationsbordet, var operationen ved at blive stoppet pga. den manglende EKG.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *I er søde, rare og venlige. Kunne ikke tænke mig bedre afdeling. Jeg fulgte bare ikke lægebøgerne. Kunne godt have brugt noget smertestillende, da jeg kom, men måtte ikke få det.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Fordi sygeplejersker og assistenter var enestående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Andet (4)
-  *Der var lang ventetid på dagen, hvor operationen skulle foregå. Ventetiden var på ca. seks timer. Bortset herfra er det et meget imødekommende personale, der er på stedet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Jeg var meget glad for at være indlagt på afdelingen, og jeg blev godt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Fordi sygeplejersken var meget omhyggelig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Fordi jeg de tre gange jeg har været der, altid er blevet behandlet godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)



Stuegang på en 4-sengsstue er ikke optimalt. Det skulle være i enerum. Der er mange på P1, der er alvorligt syge. Stor ros til pigerne og en hilsen til køkkenet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)



Fordi jeg synes de ansatte gjorde det godt, de var meget grundige til deres arbejde. Alle var rigtig søde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Fordi jeg ikke blev undersøgt for det jeg blev indlagt med og synes at behandlingen var dårlig, bare fordi man kunne gå rundt. Ville aldrig indlægges på Silkeborg Sygehus mere.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Måske lidt færre læger der kommer og foretager den samme undersøgelse. En ny læge hver gang, men samme plejepersonale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Forundersøgelsen kunne godt planlægges bedre. Der var lang tid mellem de forskellige undersøgelser.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Fordi de er venlige, men jeg brugte en del tid på ventelisten og bylden brast i mellemtiden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)





Fordi jeg er tilfreds, men kunne måske godt have haft behov for en dag mere på afdelingen.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)


 *Jeg blev behandlet godt både af læger og plejepersonale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)


 *Fremragende god behandling og raskmeldt ved hjemsendelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)


 *Jeg har ikke noget at klage over.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Andet (4)


 *Desværre fik jeg tre abscesser i operationssåret efter agrafferne var fjernet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Kræftlidelser (1)


 *Jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)












 *Fordi jeg har været godt tilfreds og har følt mig godt behandlet. Var altid klar med en hjælpende hånd. Mangler dog aflåste skabe til smykker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)

 *Fordi jeg er yderst tilfreds og har intet at klage over i de 16 år jeg nu har været indlagt. Silkeborg Sygehus er et godt sted at være indlagt, for det er ikke så stort, men hyggeligt og ikke som Skejby, som er stort og koldt at være indlagt på.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)

 *Alle på afdelingen er flinke og meget imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)

 *Plejepersonalet var enestående, mens information fra lægerne kunne være bedre. Bedre information om indlæggelse. Kommer kl. 8, venter til kl. 10.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)

 *Jeg gav fem stjerner, fordi jeg synes, at alle sygeplejerskerne var søde, indlæggelsen gik forholdsvis hurtigt og jeg synes det var meget hyggeligt at ligge der.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)

-  *Jeg synes, det er en velfungerende afdeling, og jeg er glad for, at det var der, jeg blev indlagt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Følte mig rigtig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Korrigerende indgreb (3)
-  *Engageret plejepersonale. Støj fra især køkken et problem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg havde forfærdelige smerter, og alle hjalp så godt de kunne. Det var rigtig dejligt. Gode og snakkesagelige sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Fordi det hele er godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Andet (4)
-  *Fik en god behandling af både læger og personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Godt, da jeg jo har fået livet igen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *God kommunikation personalet imellem. Tid til at tale med patienterne. Altid venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg var træt af at blive forstyrret midt om natten efter en operation, hun burde have fået en anden stue. Ellers var personalet venligt overfor mig, og jeg følte mig tilpas under opholdet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Der er en dejlig atmosfære. Sygeplejerskerne er nærværende og professionelle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg giver fem stjerner, fordi jeg fik en mega god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)

 *Det, at der blev gjort noget og det, forholdsvis hurtigt, var godt, men fik først information den sidste dag. Det kunne jeg godt have brugt løbende, så jeg ikke følte mig så fortabt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)


 *Dyb respekt for den professionalisme og omsorg jeg oplevede.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)

 *Helhedsindtrykket er godt. Behageligt personale. Stue 204 for lille, specielt når man ligger i midten. Ingen ro om natten.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Jeg mener, det er en god afdeling. Jeg er altid blevet behandlet godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Personalet er venligt og imødekommende. Jeg har indtryk af et positivt arbejdsklima, der smitter af i omgangen med patienterne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)


 *Hele personalet var professionelt og udviste engagement. Gode informationer hele vejen rundt. Afdelingen gav tillid og tryghed overfor patienten.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)

 *Bedre fedende mad.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)


 *Jeg fik en god behandling. Mange roser til NN på P2.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)


 *Meget hurtig behandling. Opereret samme dag. Ikke så meget pjat og tidsspilde, bare videre. Rigtig godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kræftlidelser (1)


 *Var egentlig godt tilpas på P2, men ledelse og personale bør disciplinere styringen og kommunikationen omkring den enkelte patient bedre.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)

 *Sygeplejerskerne er utrolig søde og forklarende, men lægerne er ikke. I modtagelsen var lægerne effektive.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)


 *Fordi jeg synes, at det hele var godt, nærmest enestående.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)


 *Alt fungerede godt. God personale, god omsorg og god mad.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)


 *For mange forskellige læger, fire, ved kun tre dages indlæggelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Der var en god atmosfære over hele afdelingen. Personalet var stille og roligt og havde ingen jag. Der var altid et smil og tid til at hjælpe og et venligt ord. Jeg følte mig tryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)


 *Et af de første besøg på et sygehus og det var en positiv oplevelse for mig. Havde en følelse af, at jeg var i gode hænder gennem hele forløbet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Jeg havde en fin oplevelse af min første indlæggelse på sygehus.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Jeg følte, at der var tid til mig. Gav sig god tid til at informere om, hvad der skulle ske. Måske havde de travlt, men man mærkede det ikke. Professionelt personale hele vejen igennem.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)











 *Fordi personalet, selv om de har travlt, tager sig tid til at være hos mig hvis jeg har behov for det, og de altid har tid til at snakke med mine pårørende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)

-  *Jeg syntes, at alle på afdelingen var søde og rare. Jeg blev behandlet rigtig godt, der var ikke noget at sætte en finger på.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Problemfrit forløb, meget venligt og dygtigt personale. God kommunikation, god stemning på afdelingen, jeg følte omsorg og empati, jeg blev helbredt. Godt samarbejde faggrupperne imellem. Tak for det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *God og hurtig behandling, meget venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Brokoperation - var indlagt fra kl. 20 søndag til tirsdag formiddag kl. 11. Alt forløb fint, tak for det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Skønt omtalte fejl føler jeg mig enestående godt behandlet og giver personalet rigtig meget ros. Har erfaring fra mindst 25 indlæggelser.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Jeg synes, at alle sygehjælpere og social- og sundhedshjælpere knoklede, så dem har man kun respekt for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Alle er meget venlige på Silkeborg Sygehus.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg var kun indlagt 1/2 dag og kan kun rose efter det jeg oplevede. Mødet med Silkeborg Sygehus var en helt igennem positiv oplevelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Det går her i livet efter fortjeneste.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Fordi det fungerer godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)



Jeg har fået en god behandling, men lige det med, at der ville komme steder, hvor der kom tråde og væske, det var jeg ikke blevet gjort opmærksom på. Det ville jeg gerne have været gjort opmærksom på.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Korrigerende indgreb (3)



Jeg følte mig godt behandlet af personalet, hvilket er det vigtigste for mig. Det var naturligvis endnu vigtigere, at det virkede som om personalet havde god kompetence i forhold til min sygdom/operation. Lokaleforhold kunne måske ønskes bedre, men det er dog i bagatelafdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Ville have givet fire stjerner, hvis operationslægen havde givet sig bedre tid.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Fordi samtlige læger og plejepersonale var flinke og rare, med undtagelse af en læge.

Jeg blev indlagt første gang den xxx og blev opereret for en udposning på tyktarmen, der var sprunget og fik lagt en colostomi. Blev opereret igen 4 måneder senere og fik lagt en ileostomi. 3 måneder senere blev den sat på plads, sendt hjem på orlov med besked om at møde igen dagen efter kl. 9 for evt. udskrivning. Jeg havde kastet meget op dagen før og var meget utryg. Det var en kvindelig læge, der gik stuegang, jeg ventede og ventede, jeg havde på fornemmelsen, at jeg bare skulle skubbes ud. Ca. 12.30 bad jeg om en forklaring. Hun svarede, at hun blev stresset af min opførsel og at vi ikke kunne være bekendt at opføre os sådan, min kone og jeg. Der var hundekoldt på stuen og jeg var meget træt. På mit spørgsmål om hvorfor jeg havde ondt i maven og kastede op, svarede hun bare, at jeg nok havde fået mavesår eller noget andet. Jeg kunne bare tage hjem, det tog fem min. og det havde jeg ventet i fire timer på. Samme nat kastede jeg igen flere liter op, jeg blev bange igen og min kone ringede til P1 og en venlig sygeplejerske gav mig lov til at køre derud. Desværre var det den samme læge igen, men nu fik jeg trods alt en forklaring på opkastningerne. Havde hun gidet at give mig den om formiddagen, havde både jeg og sygehuset sparet penge, i stedet for det mavesårspjæt, som både hende og jeg vidste var løgn. Hun troede måske, at jeg var så dum, at jeg ikke kunne gennemskue hende. Både min kone og jeg syntes det var en kedelig afslutning på et ellers godt sygehusophold med flinke og rare læger og sygeplejersker, altså med undtagelse af en. 2½ måned senere begyndte jeg igen at kaste voldsomt op, det gentog sig yderligere to gange, men jeg blev igen godt behandlet derude, men savnede nok trods alt en forklaring på det. Så jeg har været indlagt syv gange på et år og jeg havde ikke mavesår.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Er altid blevet godt behandlet, men personalet er desværre meget stresset, de kunne godt bruge nogle flere ansatte.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Personalet skulle ikke have så travlt, der skulle være flere læger.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



En positiv oplevelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Blev akut indlagt, kom hurtigt i behandling, fik en venlig og god pleje af personalet. Derfor et stort tak.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Jeg syntes, alle var venlige og tog sig god tid til at undersøge, forklare m.m.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (4)



Fik en god behandling under den korte indlæggelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



God behandling. Godt personale, omsorgsfulde, selvom der var travlhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Sagsforløb: Operation for Ileus forløber efter sigende godt. Ca. to uger senere: Om eftermiddagen ømhed tiltagende til smerter i maven. Der kan konstateres en 'bule' til højre for operationsåret neden for navlen. 2 gange forsøges opringning til lægevagten, men der bliver ikke svaret. Henvendelse til hjemmesygeplejersken i Silkeborg, der hurtigt sender en sygeplejerske. Hun får held med et opkald til lægevagten (de er nu nummer 8 i køen), får kontakt, og lægevagten beslutter, at jeg skal indlægges. På sygehuset undersøges jeg af læge NN, der mener, at det er en fedtknude. Tilkalder en kollega, der mener at en tarm er fejllejret ved operationen. De er begge enige om, at der skal foretages en ultralydsscanning. Dette kan først ske den følgende dag, hvorfor jeg indlægges på afd. P2. Læge NN [førstnævnte] kommer på tilsyn den næste morgen ca. kl. 8 og oplyser, at scanningen vil blive foretaget meget hurtigt. Smerterne i maven har fortaget sig. Kl. 10 siger en sygeplejerske, at jeg skal faste, intet må drikke og ikke skylle munden. Scanningen ventes foretaget ca. kl. 12. Kl. 12 oplyser en sygeplejerske, at sygehuset nu har kontakt til den læge, der skal komme på sygehuset og foretage scanningen. Kl. 14 oplyses det, at lægen nu er på vej. Kl. 16 gives samme besked + oplyses om, at afdelingen har haft kontakt med lægen. Fastekravet er ikke lempet. Kl. 18 får jeg besked om, at lægen nu er på sygehuset, og at jeg skal til scanning meget hurtigt. Kl. 20 går jeg over til scanning. Det konstateres, at der er tale om en indvendig blødning, der vil forsvinde af sig selv i løbet af ca. 3 måneder. Lægen udtaler, at der ikke skal fastes før en ultralydsscanning!!! Tilbage på afd. P2 fortæller jeg plejepersonalet, at lægen har sagt, at jeg ikke havde behøvet at faste. Reaktion: "det siger hun" = lægen der scannede. Næste morgen kl. 8.30: Læge NN [førstnævnte] siger til plejepersonalet, at jeg kan udskrives, men forinden vil han have kontrolleret blodprocenten. Desværre har bioanalytikereren været på afdelingen og kommer først igen kl. 12. Da jeg foreslår, at jeg selv går på laboratoriet, får jeg at vide at det kan man ikke om søndagen. En forstående bioanalytiker dukker op kl. 10, så jeg kan tage hjem. Med hensyn til faste: Jeg står tilbage med en tvivl: er det lægen eller plejepersonalet, der har ret? Hænger plejepersonalet fast i gamle normer for hvornår og hvor længe faste er nødvendig?

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Det var et behageligt ophold med en god, ligefrem omgangstone mellem personale indbyrdes og patienterne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Fordi jeg mener min ros, jeg håber personalet på P2 får et klap på skulderen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



En meget god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Har ikke skrevet kommentarer til de enkelte punkter, da hele mit ophold på afdelingen var præget af professionalisme og en høj grad af menneskelighed. Der er kun ros til hele det personale, jeg var i berøring med. Jeg tilføjer gerne en ekstra stjerne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Altid sødt og smilende personale. Var meget gode til at lytte.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Fordi alt var timet og tilrettelagt, så tidsplanen blev overholdt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Fire personer til et toilet efter kikkertundersøgelse af tarmsystem. Vi stod i kø i 24 timer for at komme til, det var uhumsk.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)



Jeg kontaktede vagtlæge torsdag aften, og bliver henvist til Silkeborg Centralsygehus, hvor jeg bliver indlagt med en betændt byld. Jeg må tage hjem og sove, men skal møde fastende kl. 10 på P1 fredag. Dette gør jeg og får tildelt min seng. Da jeg ankommer lidt før kl. 10, går jeg på toilettet for at skifte til hospitalstøj, men bylden brister. Dette siger jeg til en sygeplejerske, som vil finde ud af, om det er nødvendigt at operere, hvad jeg også selv spørger om. Jeg får intet svar tilbage, bylden bliver ikke rensset eller rengjort og der kan jeg så ligge.

Tiden går og intet sker. Sygeplejersker kommer og går, med kommentaren 'nå, ligger du da der endnu?'. Ved 15-tiden kommer der endelig en narkoselæge, som skal have div. oplysninger. Der fortæller jeg igen, at bylden er bristet, samt at jeg på dette tidspunkt ikke har fået vådt eller tørt, siden jeg gik i seng torsdag aften 22.30, 16½ time. Hun ville finde ud af, om jeg måtte få lidt at drikke og give sygeplejerske besked, men igen sker der ikke noget, intet svar. Så rykker jeg i snoren, for jeg er ved at blive frustreret. Der kommer også en sygeplejerske med det samme. Der har så lige været vagtskifte, så hun ved ikke lige hvorfor jeg er der. Jeg fortæller det hele, og hun vil også lige finde ud af noget, men det samme sker, intet svar tilbage. Nu bliver det hele for meget for mig og jeg går hen hvor sygeplejerskerne sidder. Derinde sidder hende, som lige skulle finde ud af noget. Jeg spørger, om der er et svar, men nej, for lægerne har så travlt, at de ikke har tid til at snakke. Det har jeg fuld forståelse for, men min tålmodighed er ved at være opbrugt. Ydermere siger denne sygeplejerske så, at jeg jo nok bliver en af de sidste der kommer til, fordi det er en byld, jeg skal opereres for. Det er meget materiefyldt og de operationer ligger sidst på dagen. Hvorfor skulle jeg komme kl. 10 og bliver der ikke gjort rent på operationsstuen. Men jeg meddeler, at jeg udskriver mig selv, for bylden er jo bristet, og der er så at sige ikke mere tilbage at blive liggende for. Jeg får to glas saftvand og så er jeg ude igen. Ca. 24 timer senere kunne jeg jo så få noget at spise igen, dejligt.

Da dette er mit første og forhåbentligt eneste møde med en indlæggelse, er jeg lidt i tvivl om det er mig, der har overreageret. Jeg tager til min egen læge, også for at få tjekket min byld, som er helt væk. Så fortæller jeg min egen læge, det som jeg så også fortæller her.

Håber at dette kan bruges, så man i det mindste kan forvente et svar.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)



Fin behandling og hjælp.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)



Jeg har følt, at sygehuset tog sig af hele patienten og ikke gav op, før der var en diagnose - tak.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)

-  *Jeg fik den omsorg, jeg havde brug for på det tidspunkt. Personalet har meget travlt, og service er alligevel næsten ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Alt i alt vil jeg sige, at det virker som om, at personalet er der for min skyld, og at de virkelig er interesserede i at høre om, hvordan man har det før, under og efter en undersøgelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Hvis man spørger om noget, får man et svar man kan forstå uden fremmedord.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Venligt personale, velinformeret.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)
-  *Fordi jeg ikke var helt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg oplevede afdelingen som et rart sted at være indlagt. Personalet var venligt. Der var en fremragende hygiejne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Korrigerende indgreb (3)
-  *Jeg synes, jeg fik en god behandling. Lidt mere information inden udskrivelse kunne være godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Meget flinke mennesker. Maden er ikke for god.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)
-  *Personalet var hele tiden nærværende og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)
-  *Jeg har absolut intet at klage over.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)


 *Læge og personale skal være bedre til at have med mennesker at gøre. Skal være meget bedre til at informere. Har før været på Kommunehospitalet i Århus, de er altså rigtig meget bedre til dette. Det er det mest ringe sygehus, jeg har været på.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)


 *De fleste læger og alle sygeplejerskerne var fantastiske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)


 *Fordi dem der hjælper og undersøger en gør deres allerbedste.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)

 *Ros for rød tråd, fint samarbejde afdeling P og G imellem, meget naturligt og flydende. God information og pleje. Fine lokaler. Ros til sygeplejerske NN på G1 for en fantastisk god pleje og information.*


Ris til lægesekretæren, samt for ventetid ved læge og blodprøve.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)

 *Alle var søde og rare. Overholdt alle tidspunkter, men jeg følte mig hurtigt ovenpå og forlod afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)


 *Stjernerne er givet ud fra spørgsmålenes muligheder, men meget tæt på fem stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Alle var søde og venlige, dog fik jeg først det ene at vide, derefter det andet. Jeg fik lavet undersøgelser, til de fandt ud af, hvad der var galt, selvom det var fredag eftermiddag, og de sendte mig ikke bare hjem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *God kontakt, varme, respektfulde plejere. Lægen lyttede - tak. Begge indlæggelser var til 4-5 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)


 *Lægefagligt rigtig god behandling. Tiden må være ovre, der hvor man har 6-sengsstuer. Ubehageligt med så mange personer i et rum.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)


 *Det overordnede indtryk er meget positivt. Det er som om, alle her er udvalgt og der arbejdes seriøst og målrettet. Den røde tråd er, at alle har hjertet med i det, de foretager sig, og det vil jeg rose jer meget for.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Jeg følte, der hele tiden blev taget hensyn til min situation af et meget venligt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Har ikke noget dårlig at udsætte. Dog er jeg utilfreds med, at de af mine papirer der blev sendt til Århus pga. efterundersøgelser, er forsvundet. Min 'sag' er væk. Utilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (4)


 *Jeg følte mig tryk og i gode hænder, men jeg fik aldrig konkret at vide, hvad jeg egentlig fejlede, altså en forståelig diagnose.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)

 *Jeg blev modtaget meget godt. Personalet var meget venligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)


 *Jeg synes, jeg fik en god behandling. Det er lidt svært, at jeg har fået to enslydende breve.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Jeg følte mig godt behandlet, alle var meget søde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Fordi jeg blev så hurtigt rask, at jeg kunne sendes hjem uden behandling.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *Jeg var godt tilfreds på P1.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (4)


 *God pleje og flinkt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år


Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (4)

 *Jeg blev tilsagt at møde på afdelingen kl. 7.30 og blev opereret 19.00. I mellemtiden var jeg stort set overladt til mig selv.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)

 *Kompetente sygeplejersker, søde og venlige. Kompetente læger, behagelige og professionelle.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)

 *Venlig og afslappet, men kompetent forløb. Jeg vil gerne anbefale sygehuset til andre.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)

 *Jeg havde det godt og følte mig tryk.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)

 *Fordi jeg bare fik en god behandling. Min eneste anke er, at jeg bor i Århus og blev sendt for egen regning til Silkeborg med akut blindtarmsbetændelse. Måtte selv arrangere hjemtransport også. Langt for pårørende.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)

 *Jeg synes, det var dejligt, at jeg blev modtaget af en sygeplejerske, der sagde 'er der noget du vil vide noget om, er jeg din kontaktperson og jeg hedder Kirsten' og det var også Kirsten, der sagde farvel. Flot.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (4)

 *Tiden fra jeg blev indlagt/undersøgt og til operation var for lang. Fire forskellige læger tilså mig og havde fire forskellige meninger omkring hvor vidt min blindtarm var sprunget eller ej. Der gik over 24 timer med en sprængt blindtarm.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (4)

 *Fordi jeg stort set er godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Pancreas, brok og galde (2)

 *Dagpersonalet var gode til at støtte. Aftenpersonalet var under al kritik.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst / Ved ikke (5)



Det var ambulat, så jeg har ikke de nødvendige forudsætninger til at komme med gode idéer eller give flere stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Pancreas, brok og galde
(2)

