

**Indlæggelse på**  
**Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**  
**Århus Sygehus**  
3. måling



**Indlæggelse på**  
**Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**  
**Århus Sygehus**  
3. måling

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

e-mail: [amu@ag.aaa.dk](mailto:amu@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 413

# Indhold

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

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag .....	19
3. De indlagte patienter.....	23
4. Tolv spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus .....	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	33
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	35
Litteratur.....	37

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt indlagte patienter på:

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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 det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, er  
der sat en streg i tabellerne.

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

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

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

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

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bort-  
faldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsent-  
ativ undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre sengeafdelinger, der  
er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

**Afsnit 3: De indlagte patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patienterne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Tolv spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 12 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, at 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 de 12 spørgsmål, 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. Endelig ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

**Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten**

Hvordan opfatter patienten kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen? Er der for mange kontakter til 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 5 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 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 brugeren. 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:

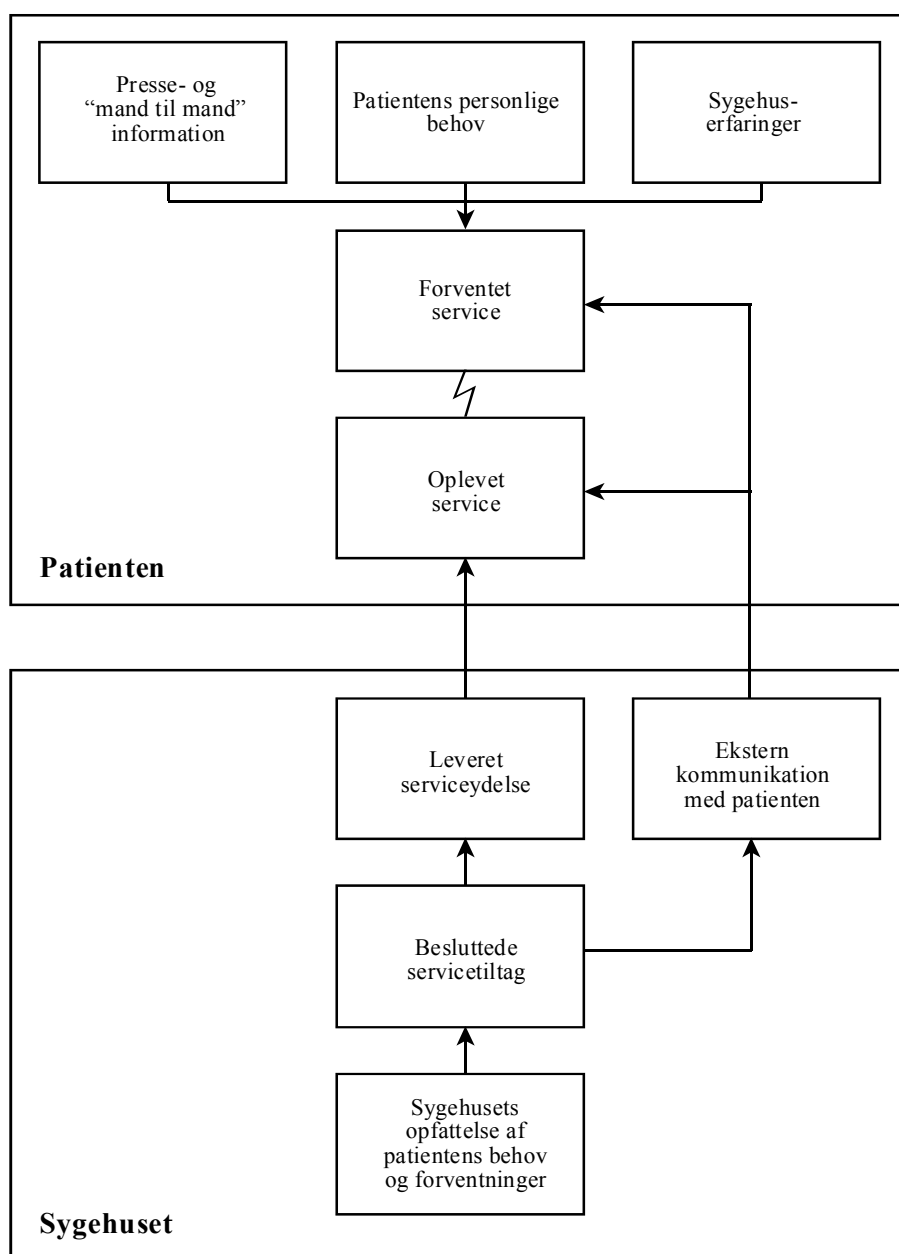
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 procedureerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formålet 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

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 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)

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.

## Undersøgelsens spørgsmål

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.

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.

## Der spørges til traditionelle problemområder

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.

## Både kvantitativ og kvalitativ

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.

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor tilfredsheden er stor
- hvor tilfredsheden 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 2003****Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Kardiologi
Antal indlagte	5.374
Heraf akut indlagte	4.674
Heraf planlagte	700
Gennemsnitligt antal sengedage	20.266
Belægningsprocent	93,3
Antal senge	59
Enestuer	2
Tomandsstuer	14
Tremandsstuer	3
Firemandsstuer	2
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	3
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	17.889 (incl. deldøgnsbehandlinger)
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	26,42
Plejepersonalestillinger	126,86
Lægeseekretærstillinger	17,66
Samlet budgetramme	65,085

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# 1. Om Afdelingen

## **Afdelingens opbygning**

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A er en blandet intern medicinsk og kardiologisk afdeling. Afdelingen består af 2 sengeafsnit med hver 18 sengepladser og 1 dagafsnit. Herudover har afdelingen et medicinsk visitationsafsnit samt et akut hjerтеаfsnit.

Hovedaktiviteten er behandling af akut syge, idet 90% af indlæggelserne er akutte med en nogenlunde ligelig fordeling mellem kardiologiske og intern medicinske patienter. Ud over kardiologiske problemstillinger har afdelingen specialiseret sig i diagnostik og behandling af patienter med trombose sygdomme, herunder dyb venetrombose, lungeemboli og apopleksi.

De ambulante funktioner har fokus på præventiv kardiologi (herunder diagnostik og behandling af patienter med forstyrrelser i lipidstofskiftet, hypertension og iskæmisk hjertesygdom). I dagafsnittet behandles desuden patienter med intern medicinske problemstillinger.

## **Sengeafsnit 220**

Afsnit 220 er afdelingens hjerteinsufficiensafsnit. Hjerteinsufficiensafsnittet har 18 senge samt dagpatienter. Hjerteinsufficiensafsnittet er specialiseret i diagnostik, behandling og kontrol af patienter med hjerteinsufficiens. På afsnittet er etableret hjerterytmeeovervågning.

## **Vedrørende hjerteinsufficiens**

Afsnittet modtager patienter med hjerteinsufficiens. Under indlæggelsen foretages primær udredning og diagnostik af hjerteinsufficiens. Efter udskrivelse aftales ambulant kontrol som dagpatient i afsnittet. Denne kontrol foregår i team med patient og familie samt læge og sygeplejerske. Afsnittet har udarbejdet programmer (standarder) for den plejemæssige og lægelige behandling af hjerteinsufficienspatienter.

## **Sengeafsnit 320**

Afsnit 320 er afdelingens tromboseafsnit. Tromboseafsnittet har 18 senge og herudover dagpatienter. Tromboseafsnittet er specialiseret i behandling af patienter med apopleksi, dyb venetrombose og lungeemboli. På afsnittet er etableret hjerterytmeeovervågning.

## **Vedrørende apopleksi**

Afsnittet modtager patienter med apopleksi. Der er etableret teamfunktion med henblik på optimering af behandlingsindsatsen overfor patienter med apopleksi. Patienten med apopleksi behandles i et team bestående af 1 læge, 1 sygeplejerske, 1 ergoterapeut og 1 fysioterapeut. Herudover kan tilknyttes andre personer efter behov (f.eks. talepædagog). Ved teamkonferencer, hvor patient og familie deltager, planlægges genoptræningsforløb og anden behandling, og der fastsættes en målsætning for den terapeutiske indsats.

Afsnittet har et tæt samarbejde med Marselisborg Hospital med henblik på at optimere genoptræningsforløbet og knytte en tættere kontakt til primærsektoren. Der er beskrevet programmer (standarder) for den plejemæssige, terapeutiske og lægelige behandling af apopleksi-patienterne.

## **Dagafsnit A140**

Dagafsnit A140 er afdelingens daghospital. På daghospitalet modtages alle patienter henvist til ambulante udredning af intern medicinske sygdomme, der ikke er hjemmehørende på andre subspecialiserede afdelinger samt især patienter henvist til udredning af hjerte-karsygdom.

Hovedområderne omfatter især patienter med hypertension, hjertearytmi, angina pectoris, forstyrrelser i fedtstofskiftet samt trombose-sygdom. Dagafsnittet er desuden specialiseret i hjerterehabilitering, således at alle patienter udskrevet fra sengeafdelingerne efter akut myokardieinfarkt efterfølgende indgår i et hjerterehabiliteringsforløb som beskrevet nedenfor.

## **Patient-henvisning**

Dagafsnittet modtager patienter henvist fra deres praktiserende læge til udredning og behandling af almen medicinske lidelser samt specielt hjerte-karsygdom. Efter henvisning af patienten lægges et udredningsprogram, og på baggrund heraf tilrettelægges en behandling, som enten følges op ved efterfølgende ambulante kontroller eller hos egen læge.

## **Hjertemedicinsk Dagafsnit**

Hjertemedicinsk dagafsnit er specialiseret i hjerterehabilitering. Når en patient udskrives fra sengeafsnittet efter en indlæggelse med akut myokardieinfarkt, overgår patienten i løbet af den næste uge til dagpatient i hjerterehabiliteringen. Hjerterehabiliteringsprogrammet vurderes for den enkelte patient, men er generelt opbygget med 4 besøg i daghospitalet. Ved det første besøg får patienten og oftest også ægtefællen supplerende information om forholdsregler i forbindelse med blodprop i hjertet. Der foretages samme dag arbejdsforsøg (cykeltest), hvor man under fysisk belastning vurderer eventuelle tegn på fortsat iltmangel i hjertet med henblik på, om den medicinske behandling skal øges, eller om patienten skal henvises til kardiologisk laboratorium på Skejby Sygehus til røntgenundersøgelse af hjertets kranspulsårer (KAG) med henblik på eventuelle muligheder for ballonbehandling (PTCA) eller bypassoperation. Såfremt arbejdstesten forløber tilfredsstillende, tilbydes patienten efterfølgende et genoptræningsprogram i samarbejde med fysioterapien ved Århus Amtssygehus med et gymnastikprogram i ca. 6 uger. Ved andet besøg er der tilrettelagt samtale med klinisk diætist med henblik på information om fedtreduceret kost samt fornyet lægeundersøgelse. Ved andet besøg desuden supplerende hjerteundervisning med undervisningsvideo fra Hjerteforeningen.

Der er på dette tidspunkt også mulighed for, hvis patienten fortsat er ryger, at tale med sygeplejerske, der er specielt uddannet til undervisning i rygeophør. Tredje besøg er en kort opfølgende samtale hos hjertesyggeplejerske samt fornyet blodprøvetagning til vurdering af fedtstofferne i blodet og saltene i blodet samt røntgenbillede af hjerte og lunger. Fjerde besøg er en afsluttende samtale med læge, hvor man planlægger det videre forløb samt muligheden for, at patienten kan genoptage sit erhvervsarbejde på dette tidspunkt. Det samlede rehabiliteringsforløb er således ca. 6 uger svarende til den rekreative periode, hjertepatienter tilrådes efter blodprop i hjertet.

**Vedrørende Ambulatoriet**

Hjertemedicinsk ambulatorium er en del af dagafsnittet. Ambulatoriet modtager primært patienter til efterbehandling, således at patienterne enten tidligere har været indlagt på dagafsnit A140 til udredning og vurdering af behandling eller er udskrevet fra et af afdelingens sengeafsnit og kommer til ambulantly efterbehandling. Der stiles generelt mod at afslutte patienten fra ambulatoriet, så snart dette skønnes forsvarligt, og kontrollen kan overgå til egen læge. En del hjertepatienter følges dog i flere år på grund af behovet for jævnlig vurdering hos speciallæger i kardiologi. Endelig følges inden for afdelingens speciale en række patienter med øget tendens til blodpropdannelse samt patienter med dyslipidæmi.

**Lipidklinikken**

Her modtages og efterbehandles patienter med forstyrrelser i fedtstofskiftet.

**Akut hjertemedicinsk afsnit**

Afsnittet er specialiseret i at modtage og behandle patienter ved mistanke om akut blodprop i hjertet. Afsnittet har 18. På afsnittet foregår kontinuerlig overvågning af patienternes hjerterytme og der foretages undersøgelse til at af- eller bekræfte mistanken om blodprop i hjertet. Behandlingen af patienterne foregår efter moderne principper i tæt samarbejde med det invasive hjertecenter på Skejby Sygehus. På afsnittet foregår en række forskningsprojekter, som har til formål at forbedre diagnostikken og behandlingen af de akutte hjertepatienter.

Såfremt diagnosen kan bekræftes, og der er en blodprop i hjertet, kan den fortsatte behandling foregå enten i samarbejde med hjertemedicinsk dagafsnit, hvor blodproppatienterne fortsætter i et hjerterehabiliteringsforløb. Endvidere kan samarbejdet foregå med andre sengeafsnit, f.eks. hjerteinsufficiensafsnittet på sengeafsnit A220 såfremt der i forløbet optræder hjerteinsufficiensproblemer. Der er også mulighed for at samarbejde med f.eks. sengeafsnit A320, såfremt der er brug for en særlig blodproppsforebyggende behandling i forløbet.

**Medicinsk visitationsafsnit**

Afsnittet modtager akutte medicinske patienter både til Medicinsk Afd. C og Medicinsk Afd. A. Der modtages således et stort antal patienter med mange forskellige medicinske sygdomme, hvoraf en del kan være relateret til de to nævnte medicinske afdelingers speciale, som er hhv. endokrinologi og kardiologi. På medicinsk Visitationsafsnit (MVA) foregår den initiale diagnostik, behandling samt pleje.

På daglige konference, hvor der deltager et geriatrisk følge-hjemteam, besluttet hvorvidt der efter et kortere varende ophold på MVA kan arrangeres udskrivelse med en fortsat behandling f.eks. i samarbejde med den praktiserende læge (og hjemmeplejen) eller om der er behov for et ophold på et af sengeafsnittene på afdeling A eller C. Alternativt kan der arrangeres overflyttelse til Geriatrisk afdeling eller der kan arrangeres udskrivelse med ledsagelse og hjælp fra det geriatriske følge-hjemteam.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	699	351
<b>Alder</b>		
0-18 år	1%	0%
19-39 år	9%	7%
40-59 år	22%	23%
60-69 år	18%	23%
70-79 år	24%	23%
80 år eller mere	26%	24%
<b>Køn</b>		
Mand	50%	54%
Kvinde	50%	46%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit A220	21%	21%
Afsnit A320	21%	23%
Akut Hjertemedicinsk afsnit	21%	23%
Medicinsk Visitations afsnit	36%	32%
<b>Diagnose</b>		
Hjem (1)	76%	83%
Følgehjem(2)	24%	17%

## 2. Rapportens datagrundlag

### Svarprocenten 50

Der er udsendt i alt 699 breve til indlagte patienter på

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A Århus Sygehus

De udvalgte patienter har været indlagt en eller flere gange i perioden 1. november 2003 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 351 skemaer, svarende til en svarprocent på 50. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

### 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 selektionskævhed.

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

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

### Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

juni 1999 - 228 svar. (1. gang)

februar 2002 - 301 svar. (2. gang)

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afd. D	144	februar 2002	Århus Amtssygehus
Geriatrisk Afdeling G	42	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Afdeling B	131	februar 2002	Århus Amtssygehus
Kirurgisk Afdeling L	239	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Afdeling C	160	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	301	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling E	202	februar 2002	Århus Amtssygehus
Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	223	november 2001	Århus Kommunehospital
Lungemedicinsk Afdeling B	160	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling M	216	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	160	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	230	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Afdeling F	178	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Afdeling D	230	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	239	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Afdeling E	241	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Afdeling Z	118	november 2001	Århus Kommunehospital
Respirationscenter Vest	79	november 2001	Århus Kommunehospital
Reumatologisk Afdeling U	87	november 2001	Århus Kommunehospital
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	82	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Område	226	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Medicinsk Område	201	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling K001	87	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M	257	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling K200	157	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling K100	178	april 2002	Odder Centralsygehus
Børneafdeling B	215	april 2002	Randers Centralsygehus
Gynækologisk/Obstetrisk Afd. G	196	april 2002	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M	333	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	234	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	223	april 2002	Randers Centralsygehus
Sengeafdelingen	116	maj 2002	Samsø Sygehus
Akutmedicinsk Modtageafsnit AMA	86	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling B1	127	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling G1	128	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	234	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	218	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling PA	223	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	268	februar 2002	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afd. Y	346	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afd. T	360	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	325	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	128	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	131	februar 2002	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	267	februar 2002	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.726</b>		

**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.

**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 rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

**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 de to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra de to målinger 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.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på  
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter  Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
	228	301	351	8.726
<b>Alder</b>				
0-18 år	0%	1%	0%	11%
19-39 år	5%	3%	7%	17%
40-59 år	14%	26%	23%	28%
60-69 år	19%	24%	23%	18%
70-79 år	42%	25%	23%	17%
80 år eller mere	19%	20%	24%	9%
<b>Køn</b>				
Mand	54%	55%	54%	46%
Kvinde	46%	45%	46%	54%
<b>Hvordan</b>				
Akut	88%	94%	93%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	12%	6%	7%	47%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	57%	59%	63%	63%
2 gange	22%	23%	21%	18%
3 gange	11%	9%	7%	8%
Mere end 3 gange	10%	9%	9%	11%
<b>Indlagt</b>				
En dag	3%	20%	31%	18%
2-3 dage	17%	30%	28%	30%
4-8 dage	48%	31%	27%	31%
Mere end 8 dage	32%	19%	13%	21%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	98%	97%	97%	83%
Udenamtspatienter	2%	3%	3%	17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	96%	94%	96%	96%
Ikke dansk	4%	6%	4%	4%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	41%	40%	38%	37%
Erhvervsudd./håndværker	31%	27%	29%	28%
Videregående uddannelse	22%	22%	27%	26%
Andet	6%	10%	7%	9%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	15%	27%	15%	29%
Har ikke søgt information	85%	73%	85%	71%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	86%	89%	85%	84%
Pårørende	14%	11%	15%	16%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.



### 3. De indlagte patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

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

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

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

#### Karakteristik af de indlagte patienter

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

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

#### Forskel på patienterne?

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

**TABEL 5. Tolv tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 351 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	83%	9%	4%	4%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	80%	11%	3%	5%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	76%	14%	3%	7%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	79%	10%	5%	5%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	80%	10%	5%	5%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	65%	13%	9%	13%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	64%	20%	8%	8%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	59%	19%	6%	16%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	66%	15%	14%	5%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	73%	7%	11%	9%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	73%	13%	8%	6%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	49%	8%	7%	36%

*Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste indlæggelse.*

## 4. Tolv spørgsmål om tilfredshed

<b>Anbefalinger</b>	<p>Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje</li><li>- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst mulig omfang undgår ændringer i planlagte aftaler</li><li>- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten</li><li>- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient</li><li>- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus</li><li>- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet</li><li>- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.</li></ul>
<b>Svar på 12 centrale spørgsmål</b>	<p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer 12 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".</p>
<b>Andet kan have betydning for den enkelte</b>	<p>Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med en indlæggelse. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.</p>
<b>Patienternes svar</b>	<p>Patienternes procentvise svarfordeling på de 12 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".</p>
<b>Kommentarer til spørgsmålene</b>	<p>Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder<sup>1</sup> fra indlagte patienter på Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>2</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal <sup>3</sup>					
	228	301	351			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	12%	9%	13%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	15%	16%	15%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	20%	14%	18%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	14%	14%	17%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	13%	13%	16%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	24%	19%	25%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	31%	24%	30%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	30%	23%	30%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	48%	32%	31%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	14%	16%	20%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	19%	13%	22%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	30%	22%	24%	25%	15%	53%

<sup>1</sup> 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 afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringssøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

<sup>2</sup> Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>3</sup> Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

<b>Forskel på patienterne?</b>	De 12 tilfredshedsspørgsmål er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for afdelingen opstillet for hver af undersøgelsens 12 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser af afdelingen. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige afdelinger er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommens karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Afdelingen har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede afdelinger. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>



## 5. Ventetid og valg af sygehus

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.</li></ul>
<b>Flest akutte indlæggelser</b>	<p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>

**TABEL 7. De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**

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 <sup>1</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	25	15	21	3.738	
Ja	72%	93%	90%	81%	98%	61%
Nej	28%	7%	10%	19%	2%	39%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 8. De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**

Spørgsmål: *Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>1</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	21	14	19	3.735	
Ja	90%	100%	89%	93%	100%	78%
Nej	10%	0%	11%	7%	0%	22%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 9. De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**

Spørgsmål: *Hvad lå der bag valget af netop det sygehus? (gerne flere kryds)*

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit
	Antal	30	24	28
Lægens råd	50%	46%	50%	37%
Kort venteliste	0%	4%	0%	8%
Tæt på bopæl/familie	20%	21%	11%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	17%	21%	21%	21%
Andet	13%	8%	18%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.



**Opleves ventetiden for lang?**

I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden man har kunnet komme til.

Afdelingen har i Tabel 7 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. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

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.

**Information inden indlæggelsen**

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.

**Valg af sygehus**

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.

**Akutte og planlagtes valg af sygehus**

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.

**TABEL 10. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger**

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		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	210	276	315	8.274		
Ja	37%	25%	26%	18%	2%	44%
Nej	63%	75%	74%	82%	98%	56%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

**TABEL 11. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner  
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**

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		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	214	284	324	8.334		
Ja	27%	21%	23%	15%	2%	30%
Nej	73%	79%	77%	85%	98%	70%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

## 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, som har den primære kontakt med patienten
- 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 patienternes 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 grupper af diagnosekoder.

**TABEL 12. De indlagte patienters samlede vurdering af  
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?  
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	220	292			
Fem stjerner (enestående)	24%	30%	24%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	53%	53%	55%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	18%	14%	16%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	3%	1%	3%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	3%	2%	2%	1%	0%	2%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

## 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 “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.

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.

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 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. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

### Kommentarer

Herudover er det 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 grupper af diagnosekoder.



# 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 sygehusvæsen. (1993)

“Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)

“Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)

“Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)

“Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)

“Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)

“Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)

“Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)

“Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)

“Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)

“Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)

“Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)

“I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)

“Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)

“Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)

“I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

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

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



21. Hvad er dit samlede indtryk af afsnit xx?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

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

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

24. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

27. Alder? (patientens)

år

28. Dit modersmål? (patientens)

Dansk  Ikke dansk

29. Din uddannelse? (patientens)

- Folkeskole/mellem/real  
 Erhvervsudd./håndværker  
 Videregående uddannelse  
 Andet

25. Køn? (patientens)

Mand  Kvinde

26. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sygdomsgruppe: \_\_\_\_\_  
(påført af afdelingen)

ÅRHUS AMT  
© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med din indlæggelse på NN-afdeling, afsnit xx

NN-sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du været indlagt på afsnit xx inden for de seneste 5 år?  Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på afsnit xx ved din seneste indlæggelse?  Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på afsnit xx? (din seneste indlæggelse)

- Akut (Cå 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 Århus Kommunehospital?

(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, behandling, bivirkninger m.v.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

17. Var sengafdelingens 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 samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning m.v.)

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. til de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål 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 fra afdelingen 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	85	13	3	104
	2-3 dage	89	7	4	92
	4-8 dage	84	10	6	90
	Mere end 8 dage	93	4	2	45
Hvordan	Akut	87	9	4	301
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76	24	0	21
Erfaring(5år)	1 gang	86	10	4	196
	2 gange	81	13	6	68
	3 gange	91	4	4	23
	Mere end 3 gange	93	7	0	28
Søgt information	Har søgt information	81	13	6	48
	Har ikke søgt information	88	9	4	268
Køn	Mand	91	7	2	181
	Kvinde	81	12	6	155
Bopæl	Indenamtspatienter	86	10	4	324
	Udenamtspatienter	100	0	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	69	15	15	26
	40-59 år	86	11	3	79
	60-69 år	91	4	5	78
	70-79 år	87	12	1	75
	80 år eller mere	88	8	4	77
Modersmål	Dansk	86	10	5	309
	Ikke dansk	100	0	0	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	6	5	125
	Erhvervsudd./håndværker	90	6	3	93
	Videregående uddannelse	80	16	4	90
	Andet	87	9	4	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	10	4	285
	Pårørende	90	6	4	51
Afsnit	Afsnit A220	85	7	8	71
	Afsnit A320	84	13	3	77
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	98	2	0	81
	Medicinsk Visitations afsnit	82	13	6	109
Diagnose	Hjem (1)	80	14	6	93
	Følgehjem(2)	94	6	0	17
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	87	9	4	338

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	85	11	4	102
	2-3 dage	89	7	4	89
	4-8 dage	82	16	2	89
	Mere end 8 dage	82	13	4	45
Hvordan	Akut	85	11	4	297
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	15	5	20
Erfaring(5år)	1 gang	84	13	4	195
	2 gange	86	9	5	66
	3 gange	91	5	5	22
	Mere end 3 gange	81	15	4	27
Søgt information	Har søgt information	74	20	7	46
	Har ikke søgt information	86	11	3	264
Køn	Mand	87	9	3	181
	Kvinde	82	14	4	149
Bopæl	Indenamtspatienter	85	12	4	318
	Udenamtspatienter	90	10	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	65	27	8	26
	40-59 år	84	9	6	77
	60-69 år	78	17	5	78
	70-79 år	88	11	1	72
	80 år eller mere	96	4	0	76
Modersmål	Dansk	85	11	4	303
	Ikke dansk	93	7	0	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	10	3	122
	Erhvervsudd./håndværker	87	11	2	93
	Videregående uddannelse	76	17	7	89
	Andet	95	5	0	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	279
	Pårørende	90	8	2	51
Afsnit	Afsnit A220	74	19	7	70
	Afsnit A320	88	12	0	74
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	95	5	0	82
	Medicinsk Visitations afsnit	82	11	7	106
Diagnose	Hjem (1)	80	12	8	91
	Følgehjem(2)	94	6	0	16
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	85	11	4	332

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	83	13	4	102
	2-3 dage	86	10	3	88
	4-8 dage	76	21	2	84
	Mere end 8 dage	80	18	2	45
Hvordan	Akut	81	15	3	289
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84	16	0	19
Erfaring(5år)	1 gang	81	16	2	188
	2 gange	81	14	5	64
	3 gange	91	4	4	23
	Mere end 3 gange	68	25	7	28
Søgt information	Har søgt information	75	23	2	48
	Har ikke søgt information	84	13	4	255
Køn	Mand	83	13	3	175
	Kvinde	80	18	3	148
Bopæl	Indenamtspatienter	81	16	3	313
	Udenamtspatienter	100	0	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	85	12	4	26
	40-59 år	87	9	4	76
	60-69 år	82	15	3	74
	70-79 år	79	17	4	75
	80 år eller mere	79	20	1	71
Modersmål	Dansk	81	16	3	296
	Ikke dansk	100	0	0	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	78	19	3	119
	Erhvervsudd./håndværker	83	14	3	95
	Videregående uddannelse	81	14	5	84
	Andet	95	5	0	20
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	16	3	275
	Pårørende	85	10	4	48
Afsnit	Afsnit A220	72	24	4	67
	Afsnit A320	83	17	0	71
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	90	10	0	80
	Medicinsk Visitations afsnit	81	12	7	107
Diagnose	Hjem (1)	83	11	7	92
	Følgehjem(2)	75	19	6	16
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	82	15	3	325

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	87	11	2	100
	2-3 dage	88	9	3	92
	4-8 dage	78	9	13	89
	Mere end 8 dage	78	18	4	45
Hvordan	Akut	83	10	6	296
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86	14	0	21
Erfaring(5år)	1 gang	83	11	6	192
	2 gange	79	13	7	68
	3 gange	83	13	4	23
	Mere end 3 gange	92	4	4	26
Søgt information	Har søgt information	79	15	6	47
	Har ikke søgt information	83	10	6	259
Køn	Mand	87	9	4	180
	Kvinde	79	13	7	150
Bopæl	Indenamtspatienter	83	11	6	321
	Udenamtspatienter	100	0	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	80	8	12	25
	40-59 år	86	10	4	78
	60-69 år	81	12	8	78
	70-79 år	84	13	3	75
	80 år eller mere	84	10	7	73
Modersmål	Dansk	83	12	6	304
	Ikke dansk	100	0	0	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	10	6	124
	Erhvervsudd./håndværker	80	18	2	96
	Videregående uddannelse	81	7	12	84
	Andet	100	0	0	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	10	6	280
	Pårørende	80	18	2	51
Afsnit	Afsnit A220	69	20	11	70
	Afsnit A320	84	9	7	75
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	94	6	0	78
	Medicinsk Visitations afsnit	85	9	6	109
Diagnose	Hjem (1)	86	9	5	91
	Følgehjem(2)	84	11	5	19
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	83	11	6	332

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	88	9	3	101
	2-3 dage	85	13	2	93
	4-8 dage	80	9	11	88
	Mere end 8 dage	80	15	4	46
Hvordan	Akut	83	11	6	298
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95	5	0	21
Erfaring(5år)	1 gang	85	11	5	194
	2 gange	81	9	10	67
	3 gange	83	17	0	23
	Mere end 3 gange	78	15	7	27
Søgt information	Har søgt information	67	26	7	46
	Har ikke søgt information	86	8	6	263
Køn	Mand	86	9	4	182
	Kvinde	81	13	7	150
Bopæl	Indenamtspatienter	83	11	6	320
	Udenamtspatienter	100	0	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	77	19	4	26
	40-59 år	82	9	9	79
	60-69 år	79	16	5	76
	70-79 år	86	10	4	73
	80 år eller mere	90	6	4	77
Modersmål	Dansk	84	11	6	305
	Ikke dansk	80	20	0	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	6	6	125
	Erhvervsudd./håndværker	84	13	3	95
	Videregående uddannelse	74	18	8	85
	Andet	96	4	0	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	11	6	280
	Pårørende	88	10	2	52
Afsnit	Afsnit A220	71	19	10	70
	Afsnit A320	88	5	7	76
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	91	9	0	79
	Medicinsk Visitations afsnit	83	11	6	109
Diagnose	Hjem (1)	81	12	7	90
	Følgehjem(2)	95	5	0	20
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	84	11	5	334

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	80	10	10	92
	2-3 dage	81	17	2	84
	4-8 dage	67	17	16	82
	Mere end 8 dage	73	15	13	40
Hvordan	Akut	74	15	10	269
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77	18	5	22
Erfaring(5år)	1 gang	76	14	10	178
	2 gange	74	15	11	61
	3 gange	73	14	14	22
	Mere end 3 gange	70	22	9	23
Søgt information	Har søgt information	60	31	9	45
	Har ikke søgt information	78	11	11	238
Køn	Mand	75	15	10	165
	Kvinde	75	15	10	137
Bopæl	Indenamtspatienter	74	16	10	290
	Udenamtspatienter	90	0	10	10
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	75	8	17	24
	40-59 år	76	16	8	75
	60-69 år	62	23	15	74
	70-79 år	79	9	12	68
	80 år eller mere	87	12	2	60
Modersmål	Dansk	74	16	10	277
	Ikke dansk	93	0	7	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	14	7	110
	Erhvervsudd./håndværker	75	15	9	85
	Videregående uddannelse	68	16	16	82
	Andet	77	18	5	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	16	10	259
	Pårørende	86	7	7	43
Afsnit	Afsnit A220	70	13	16	61
	Afsnit A320	72	17	11	71
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	81	17	1	75
	Medicinsk Visitations afsnit	76	12	11	97
Diagnose	Hjem (1)	74	13	13	86
	Følgehjem(2)	92	8	0	12
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	75	15	10	304



<b>Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	75	18	7	95
	2-3 dage	67	27	5	91
	4-8 dage	71	18	12	85
	Mere end 8 dage	63	28	9	46
Hvordan	Akut	67	24	9	288
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	10	0	20
Erfaring(5år)	1 gang	71	21	8	188
	2 gange	66	24	10	67
	3 gange	67	19	14	21
	Mere end 3 gange	68	24	8	25
Søgt information	Har søgt information	58	35	6	48
	Har ikke søgt information	71	20	9	252
Køn	Mand	72	23	5	173
	Kvinde	66	21	13	148
Bopæl	Indenamtspatienter	69	22	9	311
	Udenamtspatienter	88	13	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	58	27	15	26
	40-59 år	72	22	7	74
	60-69 år	67	24	9	76
	70-79 år	70	21	9	70
	80 år eller mere	74	19	7	74
Modersmål	Dansk	69	22	9	297
	Ikke dansk	86	7	7	14
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	71	23	7	120
	Erhvervsudd./håndværker	68	23	9	90
	Videregående uddannelse	64	23	13	87
	Andet	85	10	5	20
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	22	9	274
	Pårørende	72	21	6	47
Afsnit	Afsnit A220	67	21	12	67
	Afsnit A320	64	27	9	75
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	80	18	3	79
	Medicinsk Visitations afsnit	68	22	11	102
Diagnose	Hjem (1)	67	21	11	89
	Følgehjem(2)	71	21	7	14
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	70	22	9	323

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	73	20	7	88
	2-3 dage	75	20	5	81
	4-8 dage	62	29	9	78
	Mere end 8 dage	72	21	7	43
Hvordan	Akut	70	22	8	263
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	68	26	5	19
Erfaring(5år)	1 gang	69	25	6	168
	2 gange	64	20	16	61
	3 gange	73	23	5	22
	Mere end 3 gange	77	23	0	22
Søgt information	Har søgt information	47	49	4	47
	Har ikke søgt information	73	19	8	232
Køn	Mand	74	21	5	160
	Kvinde	65	25	10	133
Bopæl	Indenamtspatienter	70	23	7	283
	Udenamtspatienter	88	13	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	76	12	12	25
	40-59 år	72	23	6	71
	60-69 år	65	28	7	71
	70-79 år	65	27	8	63
	80 år eller mere	76	17	6	63
Modersmål	Dansk	69	23	8	271
	Ikke dansk	75	25	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	67	26	7	112
	Erhvervsudd./håndværker	73	19	8	85
	Videregående uddannelse	69	23	8	74
	Andet	83	17	0	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	23	7	251
	Pårørende	67	23	9	43
Afsnit	Afsnit A220	62	30	8	63
	Afsnit A320	69	23	8	65
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	74	25	1	73
	Medicinsk Visitations afsnit	73	16	11	94
Diagnose	Hjem (1)	73	16	11	83
	Følgehjem(2)	73	18	9	11
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	70	23	7	295

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	82	8	10	101
	2-3 dage	71	19	10	93
	4-8 dage	59	22	19	91
	Mere end 8 dage	56	13	31	45
Hvordan	Akut	70	15	14	297
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	55	18	27	22
Erfaring(5år)	1 gang	69	17	14	195
	2 gange	62	15	23	66
	3 gange	87	4	9	23
	Mere end 3 gange	68	18	14	28
Søgt information	Har søgt information	66	13	21	47
	Har ikke søgt information	70	16	14	263
Køn	Mand	72	15	13	179
	Kvinde	66	16	18	153
Bopæl	Indenamtspatienter	69	16	16	321
	Udenamtspatienter	90	10	0	10
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	80	8	12	25
	40-59 år	66	21	13	76
	60-69 år	62	14	23	77
	70-79 år	71	20	9	76
	80 år eller mere	75	9	16	77
Modersmål	Dansk	68	16	16	305
	Ikke dansk	80	13	7	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	70	15	15	126
	Erhvervsudd./håndværker	66	19	15	93
	Videregående uddannelse	69	14	17	87
	Andet	83	9	9	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	17	15	283
	Pårørende	82	6	12	49
Afsnit	Afsnit A220	46	25	29	72
	Afsnit A320	59	17	24	75
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	79	17	4	77
	Medicinsk Visitations afsnit	85	7	7	110
Diagnose	Hjem (1)	84	8	9	92
	Følgehjem(2)	95	5	0	19
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	69	16	15	334

<b>Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84	4	12	101
	2-3 dage	78	9	13	89
	4-8 dage	79	9	12	85
	Mere end 8 dage	76	12	12	41
Hvordan	Akut	78	8	13	288
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	5	5	20
Erfaring(5år)	1 gang	83	7	10	183
	2 gange	79	7	13	67
	3 gange	64	14	23	22
	Mere end 3 gange	69	12	19	26
Søgt information	Har søgt information	80	9	11	44
	Har ikke søgt information	80	7	13	253
Køn	Mand	82	8	10	173
	Kvinde	78	8	14	146
Bopæl	Indenamtspatienter	79	8	13	309
	Udenamtspatienter	100	0	0	8
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	69	8	23	26
	40-59 år	79	9	12	76
	60-69 år	83	4	13	71
	70-79 år	79	14	7	73
	80 år eller mere	82	4	14	73
Modersmål	Dansk	80	8	12	294
	Ikke dansk	100	0	0	14
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	7	13	121
	Erhvervsudd./håndværker	76	14	11	94
	Videregående uddannelse	82	4	14	83
	Andet	95	0	5	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	8	13	270
	Pårørende	84	6	10	49
Afsnit	Afsnit A220	76	12	12	67
	Afsnit A320	82	7	10	67
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	92	5	3	78
	Medicinsk Visitations afsnit	72	7	20	109
Diagnose	Hjem (1)	74	7	20	91
	Følgehjem(2)	68	11	21	19
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	80	8	12	321

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	74	17	10	103
	2-3 dage	76	17	7	92
	4-8 dage	84	9	7	87
	Mere end 8 dage	79	14	7	42
Hvordan	Akut	77	15	8	296
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	14	5	21
Erfaring(5år)	1 gang	80	13	7	190
	2 gange	72	19	9	67
	3 gange	78	9	13	23
	Mere end 3 gange	74	19	7	27
Søgt information	Har søgt information	74	22	4	46
	Har ikke søgt information	78	13	9	261
Køn	Mand	79	13	8	178
	Kvinde	76	15	9	151
Bopæl	Indenamtspatienter	77	14	8	318
	Udenamtspatienter	89	11	0	9
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	58	27	15	26
	40-59 år	74	13	13	77
	60-69 år	77	15	8	73
	70-79 år	81	17	3	78
	80 år eller mere	85	8	7	74
Modersmål	Dansk	78	14	9	302
	Ikke dansk	87	7	7	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	16	6	121
	Erhvervsudd./håndværker	79	14	7	95
	Videregående uddannelse	70	16	14	88
	Andet	90	5	5	20
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	14	8	279
	Pårørende	80	14	6	50
Afsnit	Afsnit A220	74	16	10	68
	Afsnit A320	84	10	7	73
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	88	10	3	80
	Medicinsk Visitations afsnit	69	19	12	110
Diagnose	Hjem (1)	68	18	13	92
	Følgehjem(2)	74	21	5	19
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	78	14	8	331

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom?  
(henvisning, opfølgning mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	71	16	13	76
	2-3 dage	71	13	16	56
	4-8 dage	82	13	5	61
	Mere end 8 dage	85	4	11	27
Hvordan	Akut	75	13	12	199
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	73	7	20	15
Erfaring(5år)	1 gang	78	9	12	130
	2 gange	74	13	13	47
	3 gange	82	12	6	17
	Mere end 3 gange	68	23	9	22
Søgt information	Har søgt information	65	23	13	31
	Har ikke søgt information	79	9	12	178
Køn	Mand	75	15	11	122
	Kvinde	78	9	13	102
Bopæl	Indenamtspatienter	76	12	12	219
	Udenamtspatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	78	0	22	18
	40-59 år	67	17	17	54
	60-69 år	70	14	16	50
	70-79 år	86	10	4	51
	80 år eller mere	80	14	6	51
Modersmål	Dansk	77	11	12	205
	Ikke dansk	75	25	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	9	13	80
	Erhvervsudd./håndværker	75	13	13	64
	Videregående uddannelse	71	17	12	59
	Andet	81	13	6	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	12	13	190
	Pårørende	80	17	3	35
Afsnit	Afsnit A220	78	11	11	45
	Afsnit A320	86	6	8	50
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	79	16	5	56
	Medicinsk Visitations afsnit	67	15	19	75
Diagnose	Hjem (1)	65	14	22	65
	Følgehjem(2)	82	18	0	11
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	76	12	12	226

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	2
	2-3 dage	91	9	11
	4-8 dage	80	20	5
	Mere end 8 dage	100	0	3
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	10	21
Erfaring(5år)	1 gang	91	9	11
	2 gange	86	14	7
	3 gange	100	0	1
	Mere end 3 gange	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	100	0	2
	Har ikke søgt information	89	11	18
Køn	Mand	100	0	13
	Kvinde	75	25	8
Bopæl	Indenamtspatienter	90	10	21
	Udenamtspatienter	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	0	0	0
	40-59 år	100	0	3
	60-69 år	100	0	7
	70-79 år	83	17	6
	80 år eller mere	80	20	5
Modersmål	Dansk	90	10	20
	Ikke dansk	0	0	0
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	14	7
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	3
	Videregående uddannelse	100	0	7
	Andet	75	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	21
	Pårørende	0	0	0
Afsnit	Afsnit A220	92	8	13
	Afsnit A320	80	20	5
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	0	0	0
	Medicinsk Visitations afsnit	100	0	3
Diagnose	Hjem (1)	100	0	3
	Følgehjem(2)	0	0	0
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	90	10	21

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	2
	2-3 dage	89	11	9
	4-8 dage	80	20	5
	Mere end 8 dage	100	0	3
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	11	19
Erfaring(5år)	1 gang	89	11	9
	2 gange	86	14	7
	3 gange	0	0	0
	Mere end 3 gange	100	0	1
Søgt information	Har søgt information	100	0	2
	Har ikke søgt information	88	13	16
Køn	Mand	100	0	11
	Kvinde	75	25	8
Bopæl	Indenamtspatienter	89	11	19
	Udenamtspatienter	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	0	0	0
	40-59 år	100	0	3
	60-69 år	86	14	7
	70-79 år	100	0	5
	80 år eller mere	75	25	4
Modersmål	Dansk	88	12	17
	Ikke dansk	100	0	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	6
	Erhvervsudd./håndværker	67	33	3
	Videregående uddannelse	100	0	6
	Andet	67	33	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	11	18
	Pårørende	100	0	1
Afsnit	Afsnit A220	83	17	12
	Afsnit A320	100	0	5
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	0	0	0
	Medicinsk Visitations afsnit	100	0	2
Diagnose	Hjem (1)	100	0	2
	Følgehjem(2)	0	0	0
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	89	11	19



<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	16	84	101
	2-3 dage	16	84	85
	4-8 dage	42	58	83
	Mere end 8 dage	40	60	40
Hvordan	Akut	26	74	282
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	22	78	18
Erfaring(5år)	1 gang	26	74	186
	2 gange	25	75	60
	3 gange	32	68	22
	Mere end 3 gange	29	71	24
Søgt information	Har søgt information	37	63	43
	Har ikke søgt information	25	75	249
Køn	Mand	26	74	172
	Kvinde	27	73	141
Bopæl	Indenamtspatienter	26	74	302
	Udenamtspatienter	33	67	9
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	32	68	25
	40-59 år	22	78	74
	60-69 år	26	74	76
	70-79 år	32	68	68
	80 år eller mere	23	77	70
Modersmål	Dansk	27	73	290
	Ikke dansk	33	67	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	33	67	116
	Erhvervsudd./håndværker	20	80	92
	Videregående uddannelse	24	76	85
	Andet	35	65	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	26	74	268
	Pårørende	29	71	45
Afsnit	Afsnit A220	35	65	63
	Afsnit A320	34	66	71
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	13	87	79
	Medicinsk Visitations afsnit	25	75	102
Diagnose	Hjem (1)	25	75	88
	Følgehjem(2)	27	73	15
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	26	74	315

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	14	86	101
	2-3 dage	11	89	90
	4-8 dage	39	61	84
	Mere end 8 dage	39	61	44
Hvordan	Akut	23	77	288
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	10	90	21
Erfaring(5år)	1 gang	20	80	193
	2 gange	25	75	65
	3 gange	36	64	22
	Mere end 3 gange	33	67	24
Søgt information	Har søgt information	18	82	44
	Har ikke søgt information	24	76	259
Køn	Mand	24	76	177
	Kvinde	22	78	145
Bopæl	Indenamtspatienter	23	77	310
	Udenamtspatienter	30	70	10
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	24	76	25
	40-59 år	15	85	78
	60-69 år	28	72	76
	70-79 år	29	71	69
	80 år eller mere	20	80	74
Modersmål	Dansk	22	78	299
	Ikke dansk	54	46	13
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	29	71	119
	Erhvervsudd./håndværker	16	84	91
	Videregående uddannelse	24	76	87
	Andet	24	76	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	22	78	278
	Pårørende	32	68	44
Afsnit	Afsnit A220	35	65	66
	Afsnit A320	32	68	74
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	13	88	80
	Medicinsk Visitations afsnit	17	83	104
Diagnose	Hjem (1)	20	80	91
	Følgehjem(2)	7	93	14
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	23	77	324

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	80	20	103
	2-3 dage	84	16	89
	4-8 dage	80	20	89
	Mere end 8 dage	70	30	43
Hvordan	Akut	79	21	295
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	10	20
Erfaring(5år)	1 gang	79	21	194
	2 gange	75	25	65
	3 gange	86	14	22
	Mere end 3 gange	81	19	26
Søgt information	Har søgt information	73	27	48
	Har ikke søgt information	81	19	261
Køn	Mand	84	16	177
	Kvinde	74	26	153
Bopæl	Indenamtspatienter	79	21	318
	Udenamtspatienter	90	10	10
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	62	38	26
	40-59 år	84	16	76
	60-69 år	72	28	79
	70-79 år	82	18	74
	80 år eller mere	85	15	74
Modersmål	Dansk	79	21	302
	Ikke dansk	93	7	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	83	18	120
	Erhvervsudd./håndværker	80	20	94
	Videregående uddannelse	72	28	88
	Andet	95	5	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	20	281
	Pårørende	77	23	48
Afsnit	Afsnit A220	72	28	67
	Afsnit A320	77	23	77
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	95	5	80
	Medicinsk Visitations afsnit	74	26	108
Diagnose	Hjem (1)	72	28	90
	Følgehjem(2)	84	16	19
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	79	21	332



## **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 oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

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

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















**Kommentarer til**

**Afsnit A220**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Meget fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *De var alle omsorgsfulde og venlige og tålmodige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Meget glad for modtagelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Lidt overvældende at blive overflyttet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Bortset fra at jeg fik tildelt en syvende seng den første nat på en fuldt belagt 6-sengs stue, var jeg godt tilfreds med modtagelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Afdelingen var kaotisk p.g.g.a. overbelægning. Det var simpelthen uacceptabelt for patienter og ikke mindst personale. Politikerne burde opleve en sådan uge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Blev godt modtaget ved min akutte indlæggelse (blodmangel).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det tog op til flere timer inden lægen kom og så til mig, ellers en rar og god modtagelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det tog for lang tid inden lægen kom. Der gik næsten to timer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *En lidt stresset modtagelse, sød sygeplejerske. Ventetid, var tilsagt til anden afdeling, men blev henvist til 220.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank



*Bevidstløs ved indlæggelse.*

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

Diagnose: Uoplyst/blank













*Fordi jeg lå nr. 7 på en 6-sengsstue.*

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

Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Behandlingen viste sig jo ret hurtigt effektiv (virkningsfuld).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *P.g.a. tidsnød hos personalet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Man seponerede gigtmicin, som efterfølgende gav vilde gigtsmerter. Gigtmedicinen genoptaget efter råd fra Rheumatologisk afd. - men stadig smerter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Har fået stød to gange for hjerteflimmer, uden resultat.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *God besked om hvad der skulle foregå.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Men de kunne desværre ikke finde ud af, hvorfor mit ben var så tykt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Vi var alt for mange på stuen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Lidt skeptisk, fordi jeg er så forpustet altid, synes jeg er dårlig!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For mange plejepersoner/læger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank



*Utilfreds med der ikke var en stue, man kunne tale med en læge, uden de andre skulle høre alt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst/blank



*Men ikke med efterbehandlingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst/blank



*Diagnosen, diskusprolaps, blev stillet straks - og alligevel skulle der gå en uge med samme bemærkning: 'Du hører ikke til her!'.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Ja, personalet var meget engageret og gjorde sit yderste for at hjælpe min mor tilbage til livet igen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Det var godt.*


Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank


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


 *Men jeg så alt for lidt til dem, og jeg blev alt for dårligt informeret om deres overvejelser og behandlingsforslag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

 *Havde samme læge fem dage i træk, meget positivt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank










 *Når jeg spurgte, fik jeg i reglen tilfredsstillende svar.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank

 *Talte ikke med nogen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

 *Forskellige læger udlægger hver især tingene forskelligt, hvilket er meget forvirrende og meget kritisabelt. Samt man/jeg får ikke tiltro til nogen af dem p.g.a. dette.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

 *Måske, men 3 mdr. efter indlæggelsen har jeg stadig ondt, så de maskiner man blev lagt ind i, kan i hvert fald ikke finde ondets rod.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Sygeplejerskerne var meget søde og omsorgsfulde. Det ville have været rart med lidt mere lægekontakt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Meget godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *P.g.a. tidsnød hos personalet plus lægerne ( ikke stuegang dagligt f.eks.), lidt 'overset'.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *I den udstrækning personalet havde tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Gode til at lytte og hjælpe.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Enkelte af plejepersonalet opførte sig uforskammet over for patienterne, især de svage, eller dem de troede var svage. Jeg kunne nævne navnet på en enkelt, der blev sur på en patient på min stue, der kom til at tisse lidt på gulvet på vej til toilettet. Han blev skældt ud for et svin og derefter ført til baderummet til koldt brusebad over hele kroppen. Da han beklagede sig over det kolde vand, fik han at vide, at det havde han kun godt af. Patienten var ca. 75 år og meget afkræftet. Til gengæld viste en anden hjælper en helt usædvanlig service og hjælpsomhed.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Har ringet og sagt dette til sygeplejerske på den afd. hvor min mor fik morgenmad. Ingen hjælp hende til at komme op at sidde da hun efter 15-20 minutter kom op var morgenmaden kold. Så den dag 0 morgenmad.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Meget flinkt personale.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank





*Meget travlhed, uro, overbelægning m.v. lagde pres på personalet, afd. 10.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Bestemt, trods der var meget travlhed på afdelingen. Og der var plads til 'ærlige' dialoger.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *For travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Uoplyst      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Selvhjulpen, lidt 'overset'.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fordi nogle sygeplejersker tilfredsstillede danske patienter bedre end indvandrerpatienter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Meget fin pleje og omsorg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ingen problemer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Så kun personalet ved medicin og madudlevering.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg mener jeg fik det der var tid til. De haltede altid bagefter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Bortset fra at jeg blev flyttet 3 gange, til andre stuer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Nej, fik derimod skældt ud af en, som sagde at jeg var for fed, og smed mine lowfat chips ud. Skældte mig også ud, fordi jeg ikke kunne sidde op. Ville ikke hjælpe mig, men blev ved med at sige, at det kunne jeg selv. Jeg er halvt side lammet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Når man er sådan man kan stå ud af sengen, går man jo selv på badeværelset når der er plads.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst/blank



*Ren opbevaring.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Der manglede intet, trods et presset personale, der ikke lod sig mærke med det!*








Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere


Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Her ingen mening om det, da jeg fik alt for lidt at vide.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Man kan kun rose alle også deres måde at tale med min kone og børn på.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *I så overbelastede situationer er det umuligt for personalet at 'spinde' røde tråde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Røntgenfotografering kl. 02.30.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Igen en stresset situation, mange ting skulle ske på samme tid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg synes man skal undersøges når man er indlagt, og ikke gå 3-4 mdr. til undersøgelse efter indlæggelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det var de. Det virkede godt gennemtænkt inden handling. Der blev gjort en 'kanon' indsats fra alles side. Meget kompetente medarbejdere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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


 *Ja, og som sagt: når jeg spurgte om noget, fik jeg uddybende svar på mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Der var dog en læge, som justerede min medicin. Hvilket jeg var/er taknemmelig for.  
(Det var for mine lunger)*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Det var for lidt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Man skulle selv opsøge dem. Kunne godt savne lidt mere to-vejskommunikation. Svært at afgøre, da I jo skulle observere først.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

Spørgsmål: 16

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



*Mange forskellige - svært at overskue hvem man skal spørge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Ja, det virkede realistisk og ensrettet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Nej, der var mange forskellige forklaringer.*

Respondentens svar: Nej





Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Stuen var overfyldt og plejen af de øvrige patienter forstyrrede mig jævnlige, især om natten.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *De sidste to dage var på en seks-mands stue med syv senge - ellers godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Gammel bygning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *6-sengs stue, megen uro.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Overbelægning på stuerne, opholdstuen inddraget til sengestue, for sjælden renholdelse af toiletter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det eneste sted jeg som dagpatient kunne opholde mig, var i ryger-opholdsstuen, og jeg er ikke-ryger. Øvrige lokaler inddraget til sengeplads for patienter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Stor udskiftning på 6-sengs stuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der var for mange på stuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Overbelagt på stuen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg blev flyttet på for mange stuer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

-  *Overbelægning, ingen ikke-ryger opholdsstue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Overfyldt. Dårlig rengøring, især toiletter (radiatorer).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Syv på seks-mandsstue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Vil skrive til amtet! Opholdsstue i roderum lavet til patientstue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *6 personer på 1 stue og delectoilet. Absolut under alt kritik. Ingen privatfred/privatliv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Nej, alt for meget flytten rundt og stuven sammen. Personalet er snart mere flyttefolk end noget andet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *6-mandsstuer med nogen uro. Dagligstuen blev brugt til aflastning om natten.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der var meget koldt på gange og sengestuer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank



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


 *Jeg fik nærmest indtryk af, at man gerne ville have patienter udskrevet så hurtigt så muligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Blev udskrevet til psykiatisk hospital, men blev sendt derud i taxa!! Uden at være i stand til at klare mig selv!!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Forpustet, dårlig blære.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Blev overført til Odder Rehabilitering efter ca. 5 dage. Gudskelov for det lille sted. Meget meget dygtigt personale. Fys- og ergoterapeut ingen skæld ud. 1 mandstue, hyggelige, rolige omgivelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Ja på afdelingen, men ikke i sengen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Overførtes til Kommune Hospitalet, efter en uge.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

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


 *Nej, men det skyldtes muligvis at man regnede med at min kone mest praktisk burde være orienteret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *To dage efter udskrivningen troede jeg, at det var en 'drøm' (mareridt!), at jeg havde været indlagt efter mit selvmordsforsøg - så der gik lang tid før jeg følte, at jeg var tilbage i min krop igen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Undersøgelser ikke helt afsluttet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Hvilken medicin jeg skulle tage.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Ja, der fulgte en skriftlig behandlings-oversigt med til plejehjemmet samt en form for konklusion omkring tilstand pt.*


Respondentens svar: Ja


Alder: 80 år eller mere


Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank


**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**

 *Jeg har ikke indtryk af, at den indbyrdes kommunikation har været særlig god.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank











 *Egen læge plus hjemmeplejen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank











 *Det kan jeg ikke svare på, da jeg blev indlagt under et skifte til en anden læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank


 *Jeg kontaktede selv min læge for at få en opfølgning efter indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

 *Lidt langsom med at sende besked retur.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Fordi jeg blev behandlet pænt men ikke enestående, de har for travlt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Selve hospitalet virkede nedslidt og - mens jeg var der- overfyldt. Personalet, sygeplejerskerne, var søde og omsorgsfulde, men havde alt for meget at lave. Lægen så jeg for lidt til.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fordi jeg fik en fin behandling under min korte indlæggelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *I de 6 dage jeg var indlagt, har jeg ingen klager.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg blev behandlet på A220, men var ikke sikker på, om jeg kunne gennemføre operationen efter de oplysninger, som jeg fik.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg blev behandlet for det jeg var indlagt for, så jeg kunne komme hjem igen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *På en 6-senges stue var vi syv, det gav meget uro. Der var ikke stuegang hver dag. Min seng blev redt en gang, personalet havde ikke tid. Der var store nullermænd på stuen, der ikke blev gjort rent hver dag.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Stor travlhed blandt personalet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det havde alle vist mærket alt for tydeligt og når man først er over 70 år, brokker man sig ikke selv.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank


-  *Jeg gav mit antal stjerner for en god behandling de gange jeg har været i forbindelse med hospitalet, samt under indlæggelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Hvad kan man give for en dag mellem to nætter, ikke engang i samme stue. Alle var meget søde.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det har været en rigtig god og kær oplevelse at møde Jer på hospitalet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *P.g.a. for få på afdelingen til tider stresslignende situationer.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Blev behandlet godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Som mobil og selvhjulpent patient med indsigt i min sygdom og evne til selv at spørge, har min oplevelse været et samlet godt indtryk trods en meget travl afdeling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Når man tager de vanskelige forhold i betragtning som vort sygehusvæsen har at arbejde under, med sygehuslukninger, omstruktureringer og deraf følgende overbelægnings på de bestående sygehuse, så synes jeg at læger og sygeplejersker yder en virkelig god og fortjenstfuld indsats - også på afsnit A220.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Dygtigt personale selv om de havde travlt p.g.a. overbelægning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg roste alle lægerne og ambulancens personale og alle plejepersoner, fordi jeg fik god pleje på kardiologisk afdeling A220.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *4 Stjerner for patienter og 1 stjerne for personalet. Givet ud fra mit kendskab til sygehusvæsen og personaleforhold. (Personalekonsulent i 20 år).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst/blank

 *Pleje og omsorg var helt i orden, også pladsforhold. En læge var vist ikke uddannet i at hjælpe syge mennesker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Fordi jeg blev behandlet godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Fordi jeg fik en god behandling og besked. Alle søde og venlige, selv om de havde travlt. Tryk ved at være indlagt og har det godt igen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Gennemgående godt tilfreds, men alt for lang tid inden man bliver tilset af en læge når man kommer ind akut.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Er ikke bekendt med hospitalsforhold, men var tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Forjaget personale. Overbelægning på stuerne.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *En god afdeling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Fordi jeg var ikke tilfreds med at blive flyttet på så mange forskellige stuer.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *For lidt omsorg. Personalet kan være uvilligt, især om natten.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Jeg var ikke indlagt ret længe på A220, så det er svært at få et helhedsindtryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Fordi behandlingen på alle niveauer var tilfredsstillende, og på så få dage er det svært at tale om enestående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Ingen sengeredning i seks dage. Ingen modtagelse af personale. Intet ordentligt farvel da man blev udskrevet. Præsentation af personalenavne, ingen. Ingen vand når man fik medicin.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Et utroligt sødt personale, men underbemandet - det er frustrerede plejere, der styrter fra det ene til det andet. Ineffektivt til tider. Uacceptabel overbelægning - er man ikke syg, så bliver man det.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Jeg følte mig godt behandlet, og følte mig godt hjemme på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Nogle få personer fik helhedsindtrykket rykket ned fra 4 til 3 stjerner.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Fordi man bliver spurgt!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Jeg mener, at jeg fik alt den hjælp, som personalet kunne nå.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Meget tilfreds med afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut


Diagnose: Uoplyst/blank

 *Dårlig plads, kort indlæggelse, ellers i top.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Alle var utrolig søde. Jeg har kun ros at give!!! Gode til at besvare spørgsmål. Gode til at lytte, trøste, god behandling, god mad.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Fordi jeg synes at det var udmærket, flink personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Trods stor travlhed var både læger, sygeplejersker og øvrige personale altid venlige og rare.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*I løbet af fire dage lå jeg på tre forskellige stuer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Alt for stort og upersonligt sygehus. Alt for meget plejepersonale. Forskellige læger, ikke betryggende overhovedet. Forskellige ting omkring min sygdom bliver sagt, og hver gang er det helt anderledes end det den forrige sagde. 6 sengsstuer, ingen privat fred. Upersonligt og uacceptabelt. Det hele under al kritik.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Der er ros til personalet. Men der er ikke så gode forhold, når man kan gå oppe - og syv på en seks-mandsstue er for meget! Især for personalet uacceptabelt.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg havde reelt intet at gøre på en afdeling, hvor lægerne konstaterede at det ikke var deres speciale og som ikke havde lyst/evne til at tage sig af det. Overførsel burde være sket straks.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*1. Fordi personalet er/har de kompetencer, man bør have i plejesektoren. 2. Fordi de var menneskelige. 3. Tog sig tid. Gjorde alt for at behandle, også selvom alderen var 81. Sørgede hele tiden for god mad til den syge. Havde overblik.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*De var allesammen rigtig søde, og havde et godt humør. Det vi syntes var dårligt, var at der ikke var nok personale, så de havde så travlt. Og det var dårligt, at jeg skulle ligge på en stue med 7 andre! Det er fuldstændigt vanvittigt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank










**Kommentarer til**

**Afsnit A320**









**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Jeg blev hilst på navns nævnelse, jeg havde været indlagt 14 dage tidligere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Lå i mit eget tøj til midt om natten.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Travlhed på afdelingen, ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg lå på gangen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Forvirrende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Var bevidstløs i ca. to dage.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Tilsagt til møde kl. 10.00. Mødte præcis, kom først til kl. 15.15. Talte med lægen i 10 min. Lægen talte i mobiltelefon to gange i de 10 min.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Ambulante undersøgelser foregår stadig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det var en meget negativ oplevelse, at Kommune Hospitalet havde arrangeret deltagelse i Projekt Travlhed. Tilsagn var givet på et tidspunkt, hvor jeg sagde ja til alt. Amtssygehuset kunne ikke forklare noget om projektet, var ikke informeret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Men de har for travlt for at de kan yde den service.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Skulle have været indlagt på rygamb. på Kommune Hospitalet, men der var ikke plads. (god vilje, manglede muligheder).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Helt utrolig flot.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg er dog 'kommet videre', idet jeg har fået besked fra Skejby om indlæggelse! Så det er ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja absolut. Den var meget grundig overalt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Enderesultatet var ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Der blev talt direkte og forståeligt til mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der var ikke tid til at lytte. Ofte blev samtalen afbrudt af andre, f.eks. plejepersonalet om andre patienter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Talte ikke med nogen læger, før jeg skulle udskrives.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *En enkelt havde lidt travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja nogle.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Gode til at lytte, når man endelig kunne få fat i en.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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



*Ja meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Når de havde tid. Jeg var ked af at ulejlige dem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg blev ikke indlagt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst/blank



*Alle var meget rare, til trods for at de havde travlt. (Har selv været sygeplejerske, nu pensioneret).*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Der var for travlt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg var blot en patient!.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *De havde travlt - men gjorde hvad de kunne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Da de vaskede mig på ryggen fandt de en plet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *I den udstrækning der var tid til det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der var ikke tid til hjælpe ud af sengen eller kørestol, med det resultat at der var smerter med for lang tid i samme stilling. Der var ikke altid tid til at spise (aftensmad) og heller ikke eftremiddagskaffe.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Man sørgede ikke for, at jeg fik nok at drikke, til trods for at jeg var for syg til selv at gøre det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Var oppegående.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *God, men hurtig pleje.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fra køkken, pleje, rengøring - alt var i top. Også fysie- og ergoterapi, ikke at forglemme. Maden er til UG.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg var oppegående, så jeg passede meget mig selv.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Personalet var ualmindelig flinke, selvom de havde meget travlt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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


 *Skulle møde til MT scanning, kom ikke til den dag, skulle møde næste dag, havde ventet i 6 timer???*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Undersøgelserne, som kommer til at strække sig over to måneder, virker ikke synderligt koordinerede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *God orientering.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Lovet scanning blev udskudt en uge uden grund, forglemmelse?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Mit hjerte blev ultralydscannet, gik med scanneren i to et halvt døgn, det var lidt hårdt. Der var tidsnød fra lægeside. (Jeg overlevede!).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Fik en skriftlig oversigt over undersøgelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Absolut planløst og hovsa-løsninger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Det var meget perfekt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Mangler oplysning om forløbet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



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

-  *Jeg ville godt have haft lidt mere at vide om bivirkningerne.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Men som dag- og ambulant patient, har det været knebent med information vedr. undersøgelsesresultat.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Igen et tidsspørgsmål, så derfor kort besked.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg har senere modtaget et fyldestgørende trykt materiale fra Skejby Sygehus!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg ville gerne have haft min journal med hjem, det glemte vi vist.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der var forskellige svar på årsagen til sygdommen (infektion og hvorfra den stammede).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Manglede information om hvorfor der skulle foretages de forskellige undersøgelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Savnede tilbagemelding om specielt øjenundersøgelse. Beked kom efter hjemkomst.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Til sidst ja.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

Spørgsmål: 16

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



*Ikke helt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Der kunne være forskel på, hvad lægen sagde, og det sygeplejersken senere sagde om samme sag, nemlig udskrivelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg følte alle var velinformeret.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Fik ikke noget at vide.*





Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Det var meget fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der var for mange på stuen når man kom fra større stue med kun 4 patienter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Plads for ringe - til rullestol, bord m.v.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Tre patienter i en to-patientstue gjorde pladsen trang og det var svært at få luft.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der var for få toiletter - badeværelserne fungerede i høj grad som depoter. Der var ringe plads på patientstuen, bl.a. var det næsten umuligt at komme til det skab, der hørte til sengen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *6-mands stue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For mange.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Toilet ok, men for få. Stuerne er utilfredsstillende, alle hører og ser alt hvad der foregår.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For mig betød dette ingenting.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Vi var tre på en to-mandsstue. Det generede ikke nogen af os. Den der kunne, hjalp med væske, telefon osv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank



*Toiletforholdene kunne være bedre, måske toiletter uden bad.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*For mange patienter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Blev flyttet flere gange, bl.a. ud på gangen i en periode.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Meget dårlige forhold, overbelagt, rodet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Megen uro på en 6 sengsstue, både nat og dag.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*For få toiletter/bad, generelt små forhold.*









Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år







Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank







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

-  *Absolut!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Overført til Hammel. Jeg var klar efter 14 dage.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg blev indlagt her to dage efter jeg var blevet udskrevet fra samme afdeling med samme sygdom. Blev atter udskrevet for tidligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ville helst have haft et par dage mere.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der er helt klart brug for sengen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg ville gerne udskreves, og da der var overfyldt, var det ok at sende mig hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *På grund af alvorlige syge, måtte jeg flytte flere gange, det var ingen ulempe.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fik besked af en sygeplejerske dag 2 kl. 15, at nu kunne jeg godt tage hjem.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst/blank











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

-  *Undersøgelsen er endnu ikke afsluttet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *En meget fin forklaring med en besvarelse og gennemgang af medicinen, så de vidste at man havde forstået det hele.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Havde fået dem på den anden afdeling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der gik jo besked til egen læge og hjemmeplejen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Blev overflyttet til Århus Kommune Hospital.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja, bortset fra jeg eller vi glemte journalen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank












**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**











-  *Ja, en udførlig forklaring på, hvornår jeg skulle henvende mig hos lægen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jævnfør min egen læge er jeg stadig i sygehusets regi.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Super.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Vil skifte egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Min læge og jeg bad om at læse min journal. Det kunne ikke lade sig gøre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Er ikke afsluttet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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












-  *Jeg har været rigtig meget tilfreds under min behandling på Århus Sygehus. Tak!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg kan kun sige, at jeg fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Venlighed, opmærksomhed, kyndig betjening.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Grunden er - jeg føler mig helt igennem godt behandlet af alle, når jeg spurgte, fik jeg svar, så derfor.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Man kunne mærke, at der blev taget hensyn til en, og de arbejdede med godt humør, selvom de havde travlt især på 'ydervagterne'.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ros.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Trods spidsbelastning, blev personalets gode humør ikke påvirket.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg var dus med dem alle sammen, jeg var glad for at være der, de var kede af det da jeg skulle hjem!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg var tilfreds med behandlingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg kan ikke svare på det spørgsmål for den korte tid, jeg lå på afdelingen; vidste godt at jeg skulle udskrives.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank



-  *Fordi der ikke var ti. Jeg havde trods min sygdom en god oplevelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For lidt kommunikation mellem læger og plejepersonale. Pladsforhold. Jeg måtte kontrollere medicinudlevering.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Alle personalegrupper passede godt på mig, 92 år og tunghør, tak.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Personalet gjorde absolut hvad de kunne, men var underbemandet i perioder.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg er tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *P.g.a. pladsforholdene. Ros til personalet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *På grund af et heldigt udfald af min sygdom, samt følelsen af et godt og aktivt, samt vidende personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Smil fra personalet, altid til rådighed. Men mange på 2 døgn.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Personalet har meget at gøre, og de mange pladsforhold gør arbejdet vanskeligt.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg var indlagt sidst på året, hvor der var meget ferie og fravær blandt personalet. I helligdagene var der ingen genoptræning.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Alle var søde og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

-  *Man bliver godt behandlet under indlæggelse, selv om de har meget travlt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Dårlig luft. For mange senge på stuen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Dårlig plads, overbelagt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Stor ros til personalet, til trods for at jeg var indlagt et forkert sted, tak for det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg fik en god behandling i de dage, jeg var indlagt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg har kun ros at give. Tak.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Godt: god ånd mellem personale (tone).  
Dårligt: Elendige fysiske rammer. Et løbende personale, der udstråler: vi når det ikke, (Dårlig samvittighed).*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Forholdene ved modtagelsen virkede kaotiske - 1. Samtalen med sygeplejersken virkede uprofessionel 2. Og samtalen med lægen ligeledes - hun havde ikke kendskab til mit sygdomsforløb, hvorfor jeg måtte vente med nærmere besked indtil hun havde været i kontakt med en kollega!! Efter 3 timer på afdelingen (siddende i en stiv spisestol) kunne jeg forlade afdelingen med besked om, at jeg ville høre nærmere fra Skejby Sygehus!*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fordi jeg befandt mig godt på afdelingen. Lokaleforhold betød ingenting for mig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg følte mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

-  *Fordi jeg mener det. Blot har alle generelt for travlt, men de tager den tid, der skal til. De går ikke - de løber. (Det er nu ikke noget nyt).*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg følte mig tryk og pænt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Har intet at klage over.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg synes, det er fint at man får en sygeplejerske tildelt, men man får intet at vide om sin sygdom.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Personalet absolut ok. Lokalteterne for triste og små.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Alene på grund af turbulensen og usikkerheden om man har en seng og sove i og ro til det, er nok til at en 86-årig patient føler det utilfredsstillende og bliver irriteret og stresset. Men der er ikke utilfredshed med personalet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fuld tilfredshed med alle afdelinger på Århus Amtssygehus.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg syntes at alt pleje var god. Måske var enkelte dage lidt travle, måske spurgte jeg lidt for meget, jeg elsker at snakke og vide hvorfor.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Godt personale, fra top til bund. God forplejning, gode samtaler.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fordi jeg generelt var godt tilfreds med håndteringen. Jeg mærkede ikke noget til overbelægning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

-  *Jeg var glad for at være på afdeling 320, søde og rare alt. Tak.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Uoplyst      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Afdelingen virkede ikke velfungerende - koordineret. Afdelingen var sjusket og rodet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg følte mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg synes som sagt, at alt gik godt, personalet var meget flinke, jeg var glad for denne indlæggelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Spørgsmålene har været svære at svare på, idet jeg p.g.a. min sygdom (blodprop i hjernen) har ingen eller meget lidt erindring om min indlæggelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg var godt tilfreds, fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Uoplyst      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For mange patienter, for meget uro, stresset personale, dårlig kost.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Godt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fortravlet og overbebyrdet personale. Overbelægning på afdelingen. Manglende kommunikation personalet imellem.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For mange på stuen. For travlt - for uroligt. Snakker om i stedet for med patienten (under stuegang). Venlige sygeplejersker, god pleje.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Godt tilfreds, flinke, dygtige piger.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank



*I gør meget ud af, at folk føler sig godt tilpas.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Fordi når man kommer så akut, så er man kun interesseret i at få at vide hurtigst muligt hvad man fejler. Men I gjorde hvad i kunne, så det er ok. Men mere vished og samme læge betyder meget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Personalet var absolut venlige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst/blank



*Skal tage sig lidt mere af Astmapatienter, man er altid meget bange.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Godt tilfreds i det store hele.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: Uoplyst

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst/blank













**Kommentarer til**  
**Akut Hjertemedicinsk afsnit**





**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Ja jeg følte mig godt modtaget, jeg blev taget alvorligt - 'ingen slinger i valsen'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Lidt usikkerhed, da jeg lige havde været indlagt på Skejby og afventede behandling på Skejby.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja, jeg er meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Hurtig modtagelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg var ventet - modtagelse perfekt - stille og rolig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Blev ikke orienteret om, hvor i afdelingen de forskellige faciliteter og rent tøj kunne findes.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Stille og rolig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Blev tilfredsstillende og omgående taget imod. Fint!!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Særdeles god.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Venligt, hjælpsomt, hurtigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank



*Ja de var der med det samme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Ja, kom ind af døren, og straks sendt til undersøgelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Klokken var 22.30, vi kunne ikke finde indgangen. En sygeplejerske så os i gården og fik os ind.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Meget venligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Meget personale er utrolig søde fra starten (indlæggelse).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Var sløj og omtåget.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Særdeles positivt/trygt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Meget venlig.*










Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Jeg følte virkelig ikke at man kunne have tacklet situationen anderledes.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Hurtig behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg var der kun et døgn, heldigvis ingen blodprop - men blev meget opfordret til at komme igen, ikke vente med at ringe 112.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg manglede en grundig lægelig gennemgang af mine prøveresultater, og at disse blev relateret til de mulige årsager til min indlæggelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Alle var søde og rare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg føler ikke, at jeg har fået nok informationer om, hvad jeg kan gøre selv fremover.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det viste sig, at der ikke var noget i vejen med mit hjerte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *God orientering.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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


 *Jeg følte mig godt tilpas og lægerne var gode til at lytte til mine spørgsmål og svare.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Jeg var i Maravan behandling, det fortalte jeg, og jeg vidste at jeg ikke tålte at få børnemagnyl samtidig. Men læge NN påstod, at det skete der ikke noget ved, men det gjorde der. To dage efter udskrivningen, måtte jeg indlægges igen med en kraftig næseblod. Jeg blev indlagt på Kommune Hospitalet, øre/næseafd.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Jeg havde meget svært ved at forklare, hvad jeg ville sige. Det ville have hjulpet meget, hvis jeg havde haft en tolk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Jeg spurgte ikke om noget.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Var åben for alle spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Ja, hvis jeg ellers kunne høre, hvad de sagde, på grund af mine høreproblemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Ja bestemt.*








Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank






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

-  *Jeg var der så kort, men mit møde med personalet var en positiv oplevelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Personalet var meget behjælpelige, søde, venlige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Var ikke nødvendigt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Så dem næsten ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Deres måde at spørge på er meget fin. Fik svar på selv små problemer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Personalet er utroligt søde og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Manglede tid, personalets travlhed mærkedes.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank








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

-  *Jeg kunne klare mig selv!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Kort indlæggelsestid.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Alle som en gav mig en god behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja meget dygtig - og også med humor - blev rolig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ihvertfald.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For lang ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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






-  *Ja og jeg syntes det gik hurtigt med ekg, blodprøver, røntgen osv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Rigtig god behandling trods de svære konditioner.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Kort indlæggelse, i perioden jul-nytår.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg manglede en grundig lægelig udredning/vurdering til slut.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Er meget taknemmelig og imponeret over grundigheden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det var jo meget kort.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Men det er begrænset hvor meget man observerer på et døgn, men jeg var meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ingen rød tråd.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Rød tråd og ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Jeg må tilstå, jeg var lidt rystet og glemte nok selv at spørge!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det mener jeg, men igen, det ville have hjulpet hvis jeg havde haft en tolk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *En kort indlæggelse i en personalefattig periode gør det svært at svare på disse spørgsmål, men jeg var tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Tre forskellige læger og tre forskellige svar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Hospitalet mente hurtigt, at de akutte smerter nok var mere maverelaterede og ikke hjertet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fik meget andet medicin.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja, og kunne bare spørge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank



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

-  *Jeg var der så kort, men blev ikke på noget tidspunkt overset.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Patienter blev indlagt midt om natten, pårørende med ind på stuen. Uro for stuens øvrige patienter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fik forskellige udsagn fra kontaktsygeplejerske og udskrivende læge - gav anledning til tvivl og usikkerhed hos mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Meget forskellige meninger om længden og varigheden af Antikoagutans behandling. Fra tre måneder til resten af livet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Een sagde, at jeg skulle ultralydscannes, een sagde, at jeg ikke skulle.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Jeg var lidt forundret over, at en medpatient tændte lys kl. 00.40 og gav sig til at gætte kryds og tværs!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Sengeredning må man jo klare selv! Man er jo ikke professionel! Madbetjeningen - upersonlig/sur.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *4sengs-stue. Fjernsyn kørte hele natten ved en person. Ikke godt p.g.a. lysflimmer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Patienter blev indlagt midt om natten, pårørende med ind på stuen. Uro for stuens øvrige patienter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja, det var meget tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *'Hotellet' burde have et utal stjerner.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Bad og toilet af gammel type.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der var jo overbelægning, så de sidste timer jeg var på afdelingen, blev jeg flyttet ind på et kontor. Det var udmærket.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja, jeg lå alene i de 2 timer jeg var der.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg frøs, men fik et tæppe, var ene på stuen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Kunne være bedre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Men fjernsyn virkede ikke.*










Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Jeg blev spurgt, om jeg var tryk ved at blive udskrevet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Der blev ikke konstateret anledning til nærmere undersøgelse af hjertet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Overført til aden afdeling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg blev udskrevet efter 8 timer, fra 12-20.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja, jeg bag selv om at kunne komme hjem så hurtigt som muligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Ja - og det hjalp mig til at være helt tryk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Var klar, da de fastslog, hjertet var ikke årsagen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *'Vil du gerne hjem?' Det ville jeg gerne, men det var hurtigt!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For tidlig udskrivelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank

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



*Mit sygdomsforløb blev meget grundigt og logisk forklaret af den læge som udskrev mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg fik besked på at kontakte min egen læge hurtigst muligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Ja - og videresendt til ekstra undersøgelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Angående medicin, ja.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *For lang tid fra Akut Hjertemedicinsk Afdeling til egen læge - mere end otte dage!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Nej, for oplevelsen har gjort at jeg har måttet skifte læge. Jeg blev virkelig nedgjort af min tidligere læge efter kontakten med Akut Hjertemedicinsk Afdeling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Akut indlæggelse - overført fra udenamtssygehus - egen læge var ikke impliceret.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Praktiserende læge bør/skal have ALLE prøvesvar (også blodprøver!) efter indlæggelse. Det giver det bedste udgangspunkt for en læge/patient samtale og fremtidsplanlægning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Dog måtte jeg bede egen læge indhente resultatet af de forskellige undersøgelser, blodprøver med videre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Er altid blevet hentet akut af Falck.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det var vagtlægen, der indlagde mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Min egen læge og jeg troede, jeg skulle have været til kontrol.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Manglede oplysninger eksempelvis vedr. medicin, kostplaner m.v.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg er invalid og fik at vide af egen læge at det var hjertekrampe med smerte ud i venstre arm, ingen opfølgning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank



*Afdelingen ok, lægen måtte jeg selv kontakte.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

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

-  *Fordi det var godt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Den meget flotte behandling af mig og mit sygdomsforløb. Et utrolig godt teamwork af personalet på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *De passede godt på mig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fordi der er pladsmangel! Det er uacceptabelt at starte med en seng på gangen!! Personalet er nogle perler, alle som en, ingen tvivl om det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *De var alle søde og rare for mig og min familie.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Maden er uinteressant! Man må ikke selv - fingrene væk! En hjerteafdeling er da ikke noget med smitte!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Venligt personale, god information om sygdommen samt undersøgelsernes karakter og funktion, behandlingsforløb klarlagt fra starten af.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg fandt mig godt behandlet og læge og sygeplejersjer lyttede. Det var selvfølgelig svært da jeg var i behandling hos 'eksperterne' på Skejby.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Meget behageligt personale hele vejen igennem. God information om hvad næste skridt var. Helt igennem tilfreds på nær fjernsynets flimmer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg var meget tilfreds med at blive der, fordi personalet og pleje var ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank




 *På grund af akut indlæggelse for et meget dårligt velbefindende og dårlig vejrtrækning, lægen troede det var en blodprop ved hjertet. Jeg havde lige fået pacemaker, det forløb godt til sidst.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Akut indlagt efter blackout. Professionel overvågning, saglig og forståelig information. Venligt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *For at kunne give 5 stjerner, manglede jeg, at der var personale til at fortælle, 'hvad der nu skal ske', da jeg kom på stuen efter indlæggelse/lægeundersøgelse - jeg følte mig noget fortabt og bange. Ellers har 'besøget' været tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Fordi jeg synes at jeg har fået en god behandling, lige fra jeg kom til sygehuset til jeg skulle forlade afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Behandling, ophold, forplejning, var fuldt tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Men! Jeg blev indlagt af vagtlægen og min kone kørte mig til Amtssygehuset. Og det havde vi selv valgt. Da vi ankom til sygehuset anviste skiltet en vej og her tog vi i døren og den var låst, og vi prøvede flere. Men til sidst fandt vi dørklokken, men det var utrygt, når man ikke vidste, hvor man kunne komme ind.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Fordi der er ros til afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank


 *Følte mig i gode hænder. Venlig kompetent behandling fra overlæge til plejepersonale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

 *Faglig dygtighed og menneskelig interesse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank












 *Jeg kunne ikke mærke eller føle noget negativt.*












Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

-  *Fordi jeg var tilfreds med behandlingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Hurtig igang ved indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Indlagt via skadestue. Hertil ringede jeg, da det var umuligt at få forbindelse til vagtlægen. Jeg var ventet, alt var ok - rolig afdeling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Kunne godt bruge mere information om årsagen til min indlæggelse. Jeg ved ikke hvorfor jeg får for lidt ilt til hjertet. Kan jeg evt. selv gøre noget osv.??*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Var indlagt i 1993 med en blodprop i hjertet og fik en meget fin behandling under hele indlæggelsen. Derfor de fem stjerner.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fordi alt var ok.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg fik en god behandling og blev taget seriøst.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *De gange jeg har været indlagt på hjerteafdelingen, har alle været søde og rare.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Uoplyst      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fordi jeg er godt tilfreds med min behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Søde og venlige mennesker, læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *God pleje. God information inden hjemsendelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Uoplyst/blank

-  *Personalet er både flinke og dygtige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Jeg kom i behandling med det samme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Det meste gik jo perfekt. Jeg fik desværre aldrig stillet diagnose. Jeg har haft hjertebanken flere gange, måske hen imod 10, men har aldrig haft så ondt i hjertet som denne gang.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Indlæggelse fra begyndelsen var ikke hjertet, men en længere besvimelse efter fjernelse af gips. Derfor stor ros til afdelingen for efterfølgende kontrol af eventuelle årsager.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fem stjerner havde jeg givet, hvis de fysiske rammer (lokaler) var bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Burde være indlagt med luftvejeforstyrrelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *De kom med det samme, dygtige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Min oplevelse er, at personalet er godt organiseret, meget hjælpsomme og medfølelse i mit sygdomsforløb.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *For god behandling under min indlæggelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Har aldrig været ude for så flot og grundig en behandling før - TAK.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank
-  *Fordi personalet var enestående.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst/blank



*Den venlige behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Fordi jeg følte mig godt behandlet af både læger og øvrigt personale i det døgn, jeg var indlagt. Jeg var glad for grundig undersøgelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Når man kommer akut ind og er bange, tager de hånd om en på en god måde, forklarer hele tiden hvad de gør og hvorfor.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Fordi alt var veltilrettelagt og godt, og professionel behandling og pleje.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Fordi jeg inden for 3 måneder før min indlæggelse har været på udenamtssygehus i forbindelse med min datters indlæggelse i en samlet periode på 2 måneder. Jeg ville helt klart vælge Århus Amtssygehus selv til videre behandling, desværre er afstanden for langt fra mit hjem.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Det var så kort. Enestående er et stærkt ord. Men det var meget godt og kort.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Ros, ualmindelig godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Fik god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Yderst tilfredsstillende forløb i undersøgelse og behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Fordi personalet var rare og nænsomme og gode til at komme for at spørge om, hvordan man havde det og hjælpe os.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg fik en fin behandling og var meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg synes jeg fik en rigtig god behandling. Tak for det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Igen, manglende tid, frustrerende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg synes det, trods alt med min sygdom, var et fantastisk forløb. Knaldgod læge, der havde tid, og godt og omsorgsfuldt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Der var ikke noget at indvende mod personale. Afdelingen nyrenoveret. Hvis man havde spørgsmål, blev de besvaret, så man kunne forstå det. Meget venligt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Fordi man har en fremragende læge NN.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank



*Jeg var meget tilfreds med indlæggelsen, fordi det gik meget stærkt med at få taget alle prøver hurtigt. Hele tiden fik man svar om prøverne var normale, det var så ikke mit hjerte, der var noget galt med, og det var dejligt at få udelukket så hurtigt. Meget sødt og venligt personale og dejlige sengestuer med luft omkring én.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst/blank

























**Kommentarer til**  
**Medicinsk Visitations afsnit**





**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Sidst i efteråret 03 kom jeg ind om natten. Blev godt modtaget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Meget omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Personalet virkede lidt forvirrede og nyuddannede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg lå ude på gangen ( i en seng) i 20 minutter før jeg blev kørt ind på en stue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Blev indlagt akut kl.4.30, og der gik to timer inden der kom en læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Det er dejligt at have sin personlige sygeplejerske/kontaktperson.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Kom i behandling med det samme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *I betragtning af at det var omkring jul og der var stor travlhed, så ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg blev placeret på gangen en times tid inden der var plads på en stue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Trods stor travlhed var personalet flinke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Ja, meget hurtigt fik jeg hjælp.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

-  *Var bevidstløs.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Jeg kom til med det samme på skadestuen. Umiddelbart efter skadestuen til røngten uden ventetid. Dernæst til stue på Medicinsk Visitations Afsnit.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Flinke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Først var der en lang snak med falcckredderen, der havde min journal fra tidligere indlæggelser!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg fik en seng til rådighed,samt besked om at der var usædvanligt travlt, så jeg måtte vente til der blev tid til mig. Så min akutindlæggelse var temmelig utryg ved starten.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Indenfor kort tid, samtale med sygeplejerske og journaloptagelse af læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Personalet var meget søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Ja den gik hurtig, de sagde hvad de gjorde, og forklarede hvorfor de gjorde det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Der gik meget lang tid med at finde ud af, om jeg var på det rigtige sygehus - ikke særlig betryggende med en blodprop!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Skulle møde kl. 8.00. Fik en seng kl. 10.30.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Hjem (1)
-  *Personalet var flinke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)



*Ja, der var ingen ventetid på afdelingen, og der var en seng klar ved modtagelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)


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

 *Det tog meget lang tid med undersøgelser og før jeg kunne få noget at sove/slappe af på.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

 *Jeg fik tre stød for hjerteflimmer. Det hjalp ikke. Måske var det ikke så godt?*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

 *Jeg havde lungebetændelse, blev sendt hjem med forkert penicilin, og blev syg igen hjemme.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

 *Da jeg spurgte om, hvad de voldsomme smerter skyldtes, fik jeg at vide, at nogen gange fik man aldrig svar på det.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

 *Idet der ikke var klarhed om sygdommens art, blev der med det samme sat undersøgelser igang og lavet udelukkelsesmetoden.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

 *Ingen behandling, kun undersøgelse.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

 *De tilbød mig medicin, som jeg havde reageret dårligt på på den akutte hjerteafdeling og påstod, at der stod i journalen at det hjalp!*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

 *Der gik fem timer efter indlæggelsen, før der blev givet antibiotika første gang, (har syv tidligere tilfælde).*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

 *Da de fik tid var plejen god.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)



*Man kunne ikke finde årsagen til mine lungesmerter og burde have kontaktet afd. Y, hvor jeg en uge før havde været indlagt. Det har siden vist sig, at der var en sammenhæng mellem en operation på afd. Y og mine lungesmerter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*De reddede mit liv.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

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

-  *For lidt lægekontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg følte nærmest, at lægen mente, hvorfor jeg var indlagt for en blodprop i hjernen. Uhøflige kommentarer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Det ville sikkert være godt med kun een læge, ellers skal man svare på det samme igen og glemmer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Lægen talte ned til mig og skrev urigtigt i mit tilsendte journaludskrift.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Der var så stort pres på, at jeg blev afbrudt, hvis jeg spurgte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Meget professionelt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *God kommunikation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Det var en studerende, der lavede stuegangen, og han var grundig, men ikke specielt vidende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Man skal ikke fortælle om syv tidligere tilfælde af den samme sygdom.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Den kvindelige læge, der undersøgte mig, var virkelig god. Den mandlige læge, der udskrev mig, var lidt kort for hovedet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)



*Da de skulle lægge drop (jeg er meget bange for nåle), forklarede de mig at det ikke gjorde ondt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Jeg blev taget meget seriøst.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Flink læge.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

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

-  *Plejepersonalet var perfekt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Fra sygeplejerskerne fik man den støtte man havde brug for, selv om de havde forfærdelig travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Alt var fremmed for mig, måske skulle jeg have spurgt noget mere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Min søn blev hos mig et par timer, fordi der var så stor travlhed, og jeg havde virkelig haft så voldsomme smerter i venstre side, strålende ud i overarm.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Meget sød og humoristisk sygeplejerske. Selv 'omsorg' for den kollega der var med mig også.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Sygeplejerske NN var en fantastisk hjælp/person.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Meget venlige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Det var egentligt et selvmordsforsøg, men ingen talte med mig om det, så jeg går stadigvæk med de tanker.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Ingen omsorg. Ingen der trak gardinerne fra om morgenen og spurgte til mig. Jeg kom akut ind, og det i sig selv er noget af et chok, som INGEN spørger til.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *De kom når der blev ringet, samt med information om undersøgelser.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)





*Venligt, men fortravlet personale.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Ja, det føler jeg. Der var tit nogle af sygeplejerskerne, der bare kom for at snakke.*










Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

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

-  *Så godt som ingen personale, kun til morgenmad plus middagsmad.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *De var rigtig flinke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Kunne ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Det var jo ikke mange timer jeg var der, før man talte om hjemsendelse med besked om, at jeg så skulle tage 8 panodil i døgnet for smerter.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Helt sikkert.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Ingen. Jeg lå natten igennem med de elektroder, de havde sat på i hjerteafdelingen, uden at det var nødvendigt, og de generede da. Ingen våd vaskeklud, intet tilbud om tandbørste efter opkastninger hele natten. INTET!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Fik trods feber bud om at gå på toilet - det blev ikke nødvendigt, fik alligevel et bækken.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *En ny udlært sygeplejerske kunne ikke svare på nogle af min spørgsmål, og mente at de skulle være blevet stillet til den læge, som udskrev mig. (Spørgsmålene kom desværre først bagefter, inden jeg skulle gå hjem).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Ind imellem langt imellem, at jeg så nogen på stuen, måske fordi jeg selv er sygeplejerske. Men man har jo brug for den samme sygepleje og information som alle andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)



*Men der er jo mange som er urimelige, altså patienter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Hende, der modtog mig på skadestuen, var MEGET sød og gjorde alt på den rigtige måde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Speciel god pleje af en nyansat, som var interesseret i sit job mere end i privat snak.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Det var mit indtryk at der var personale nok på afdelingen.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

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

-  *En læge sagde én ting, og en anden annullerede det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg er yderst tilfreds, og på de andre afdelinger hvor jeg har været, senest sommeren 03 på hjerteafdelingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Udført samme dag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Sidst på natten kørte to portører til røntgen af lunger. Portørerne råbte: Nu kommer vi med en opgave mere! 'Det har jeg haft nok af, det må I gerne stoppe!!!'*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Lang ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Undersøgelsen var godt tilrettelagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Ventetid på røntgenundersøgelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Der var ikke langt fra ord til handling, også tidsmæssigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Det holdt hårdt at få en læge til stuegang, så jeg kunne komme hjem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Der var en lægelig undersøgelse samt kontrol hele døgnet igennem, samt ekstra undersøgelser indtil udskrivelsen med god information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)



*Jeg skulle have taget blodprøver næsten hele tiden, og de huskede at give mig tryllecream på, hvilket var ret godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*På grund af for mange forskellige læger, fik jeg vidt forskellig besked om, hvad jeg måtte og ikke måtte.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Skulle hjem efter 1/2 dag.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Jeg var der kun en dag, men personalet og lægen var flinke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Alle de vitale dele blev grundigt undersøgt.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

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

-  *Var for syg til at forstå dem.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg ville godt have haft noget mere at vide om noget medicin som jeg havde klaget over pga. bivirkninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Manglede informationer om eventuelle bivirkninger, som efterfølgende kom efter hjemsendelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Præcision.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Jeg var indlagt akut, grundet jeg havde taget for mange piller.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Jeg fik at vide, at det ikke var lungehindebetændelse, som udrykningslægerne ville have undersøgt. Men det var svært at sige hvad - ud over influenzaen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Ingen vidste, hvad det var. Lægen påstod, at jeg havde fået taget temperaturen, hvilket ikke passede. Bekymrende!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Mindre medicin end ved tidligere udskrivninger - oplussen af sygdom efter to dage hjemme.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Der kom sådan en selvmordsdame og fortalte om sådan nogle centerting osv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Havde jeg ikke haft en bror, der er mediciner, havde jeg været på herrens mark.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)



*Der er ikke fundet en årsag til mit sygdomsforløb endnu.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

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



*Det var lidt forskelligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Jeg talte ikke med mange ansatte.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Følgehjem(2)



*'Vi har talt om at du skal have 2 tabletter mere' - Jeg savnede en samtale 'med' og ikke 'om'. Men det var jo en presset situation, jul plus mange akut.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Ja, de sagde alle sammen det samme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Man var noget stresset.*

Respondentens svar: Ja









Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)











Diagnose: Hjem (1)



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

-  *Patientstuen meget snavset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg var vist heldig, jeg havde mest 'enestue'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Blev flyttet omkring, endte til sidst i opholdsstue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *For langt til rygestuen. For få ordentlige borde at spise ved for oppegående patienter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Lille bad og toilet til mange patienter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Det var tit der lå gammelt surt undertøj på gulvet på toilettet. Men stuen var helt ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Dejligt at der var plads til min familie.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg lider af sclerose, men personalet klarede det fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

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

-  *Jeg skulle blive indtil egen læge gav tilladelse til udskrivning.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg kunne godt have brugt et døgn til, min egen læge troede 4-5 dage!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Da jeg ikke var alene, fik jeg lov til at overnatte derhjemme og kom tilbage dagen efter. Jeg fik et telefonnummer, hvis jeg fik det dårligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg fik lov til at blive på afdelingen, men var ikke klar til at blive udskrevet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Efter en nat med smerter og hvor jeg stadig ikke kunne bevæge venstre side uden voldsomme smerter og feber, bad jeg om at blive til eftermiddagen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Nej, følte jeg var i vejen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Meget lang ventetid på Falck, sygeplejersker behandlede mig godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Ja, jeg kunne nærmest ikke blive udskrevet igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg følte mig utryk ved at få noget nyt blodtrykssænkende medicin, og blive sendt hjem med for højt blodtryk, og selv stå med det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg ville gerne hjem, men måtte ikke, og da jeg fik lov tog jeg hjem.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)



*Jeg var der kun en dag og falck var meget flinke.*









Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år











Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

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

-  *Jeg var velkommen til at ringe, men manglede information om bivirkninger/følgevirksomheder af det jeg havde været udsat for.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Medicinforsøg stillet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Ingen medicin, gode råd.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *'Tal med din egen læge om det'.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Udskrivende læge var behjælpelig med medicin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg følte dog at alt videre behandling blev sendt videre til medicinsk ambulatorium, hvor jeg er fast patient for diabetes. Jeg kunne få alle svar på mine prøver der om to måneder.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg fik fortalt en masse og fik nogle papirer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Selv om jeg måtte vente fra 9.30 til 20.30, før der kom en læge for at se på nogle røntgenbilleder.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Min læge havde halvanden måned efter hjemsendelse ikke fået besked om en ekstra undersøgelse 14 dage efter hjemsendelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Samspelet til lokalcenter ok.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Der gik lang tid inden der kom besked til min læge - men der var jo juleferie.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Fungerede fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Ikke min egen læge som indlagde mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Egen læge ikke konsulteret, vagtlæge krævede indlæggelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Der har slet ikke været nogle samtaler med egen læge omkring dette store problem for mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Det tog for lang tid før lægen fik besked om at jeg havde været indlagt. Var indlagt sidst i november, læge fik besked i begyndelsen af januar.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Han efterlyste selv nogle resultater, bl.a. på døgnurin svar og binyre svar, og på en døgnmåling af blodtryk, som jeg ringede til medicinsk ambulatorium for at få svar på efter en måned.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)



*Havde en depression, som hverken min læge eller jeg selv var klar over.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

Diagnose: Følgehjem(2)



*Jeg har selv måttet følge op på henvisninger og yderligere undersøgelser.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Min læge fik ikke meddelelse fra jer, før end han rykkede, og så kunne I ikke finde min journal i første omgang - 'flytterod'.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)













*Egen læge ikke samarbejdsvillig.*











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut












Diagnose: Hjem (1)












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

-  *For lidt plads til sengene på stuen. Kun et tyndt forhæng imellem min seng og sengen ved siden af, hvor en anden patient blev behandlet under hele forløbet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg blev indlagt med ambulance efter at jeg havde indtaget alkohol og panodil i store mængder. Blev hjulpet ud af den aktuelle situation. Fik ikke nogen information om mine organer havde lidt skade, og i øvrigt heller ikke råd om yderligere hjælp.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Nyrenoveret, gode forhold, et friskt personale og dygtige unge læger.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Sygeplejerskerne var helt unikke trods travlhed, men lægerne arbejdede overhovedet ikke sammen. En læge sagde ét og den næste annullerede det.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg har kun det bedste indtryk af Medicinsk Visitations Afsnit. Min bedste anbefaling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Under indlæggelse var alt tilfredsstillende. Dog manglede tilbagemelding til egen læge efter ekstra undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *For god og venlig behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *God behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Opholdet ok, men var 'faldet ud' af systemet, da jeg skulle henvises til yderligere undersøgelse (ryg) - efter 3 uger havde jeg stadig ikke hørt fra hospitalet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Fordi jeg ikke var tilfreds. Der var for dårlig oplysning på afdelingen.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)

-  *Manglende engagement eller mangel på ekspertise!?*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg blev akut indlagt med nogle meget skræmmende symptomer - alle tog sig tid til at tale med mig og give mig megen omsorg på en personligt og professionel måde. De kom hurtigt frem med en diagnose. Mit modersmål er engelsk, men jeg taler dansk.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Meget omsorgsfulde, lyttede interesseret, men lidt manglende information. Manglede noget konkret om handlingsforløb, hvad jeg skulle og hvornår.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Lidt forvirrende indlæggelse, men ellers fint nok.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Min far lider af demens, og er ikke rigtig i stand til at udfylde skemaet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Indlæggelsen kommer meget an på lægen - om han er interesseret.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg synes, jeg fik en god behandling af personalet. De var gode til at besvare alle de 'dumme' spørgsmål, jeg havde. Gode bademuligheder. Alt i alt et godt ophold!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Det er meget svært med spørgsmålene, da jeg var indlagt i 8 timer, og intet blev foretaget.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg giver 4 stjerner, fordi jeg synes det er fantastisk, at så mange kompetente mennesker står klar til at hjælpe, når man selv er hjælpeløs. Men nu har jeg det fint.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Fordi jeg synes, jeg blev behandlet godt, søde mennesker og hjælpsomme. God behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)



-  *Fordi jeg ikke var rask da jeg kom hjem.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Er altid behandlet godt og kærligt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Det var lægens nedladende måde, der har fået mig til at skrive det jeg har gjort.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *God information og omsorg. Følte at alt var veltilrettelagt i undersøgelsesforløbet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Da jeg for mange år siden var indlagt på Amtssygehuset var forholdene helt i top. Det er de bestemt ikke nu. Jeg frygter for indlæggelse igen, da det med min sygdom næppe undgås.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Trods jeg startede med at ligge på gangen, opvejede plejen, omsorgen og behandlingen det hele, så man glemte det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Lang ventetid imellem undersøgelser. Føler der er meget tidsspilde.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Har været indlagt, hvor behandlingen var rigtig god. Ved sidste indlæggelse var personalet stresset, og der var mangel på sengepladser.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Mit ophold på sygehuset var af kort varighed. Min indlæggelse var kort. Alle var flinke og venlige, god pleje osv. Et dejligt sted at være, lægen gav god hjælp osv.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Læger og sygeplejersker fortjener ros, alle var flinke og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)
-  *Den bedste afdeling jeg har været på.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hjem (1)

-  *Meget kort ophold, sendt hjem med lungebetændelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Fordi jeg havde det indtryk, at personalet havde meget travlt med at opfylde serviceniveauet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg føler mig rask og frisk efter sidste behandling, men fortryder jeg afslog hjælp til rygeafvænnning.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Fordi jeg synes, jeg blev meget fint behandlet af personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Det var en meget kort indlæggelse, hvor det ikke var muligt at danne sig et helt reelt billede af hverdagen på Medicinsk Visitations Afsnit. Det jeg så var ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Indlæggelsen blev ikke fulgt op af en ordentlig afslutning/udskrivning med en god besked om: hvad skal der nu ske.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Minus: for mange på stuerne. Plus: god atmosfære, lækker mad, super godt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Udmærket.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Følgehjem(2)
-  *Rigtig god behandling skønt personalet havde meget travlt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg fik en meget god behandling af alle læger og plejere, men manglede bare lidt støtte, omsorg og evt. samtaleterapi. Ellers var alt i top, til stor tilfredsstillelse for mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)
-  *Jeg følte mig godt tilpas på afdelingen. Lægen og sygeplejepersonalet hørte på, hvad jeg sagde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Hjem (1)



*Alt forløb perfekt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*God kontinuitet i behandlingen, uden kontakt med for mange behandlere, men mangel på at tidsaftaler med lægerne blev overholdt uden grund.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Der gik ikke lang tid imellem blodprøve til svar, røngten - svar osv, og hver gang var det den samme læge, som gav mig svar og fortalte mig, hvad der videre skulle ske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Udskrivningen kunne have været bedre. Bedre opfølgning af mig som patient.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Jeg har en meget god læge.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hjem (1)



*Godt tilfreds med forløbet af lægers og sygeplejerskers tagen hånd om mit akutte problem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Jeg følte mig behandlet som lort. Jeg føler at jeg blev placeret i en seng, fordi jeg skulle være et sted, indtil jeg kunne komme hjem igen. Ingen interesserede sig egentlig for, hvad jeg var der for. Min mand brugte meget energi på at få mig ud derfra igen. Jeg oplevede ikke, at der var styr på ret meget. Men jeg fik da lov til at låne en telefon, så jeg kunne ringe efter min mands hjælp!*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Alt fungerede som forventet, og personalet var smilende og søde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)




*Fordi jeg fik en god behandling og omsorg.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

 *Fordi de først ikke ville indlægge mig, og vi havde først været på Århus Kommunehospital og var blevet afvist. Jeg ved ikke, hvad der sker, næste gang jeg bliver syg.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

 *Rygerum mangler.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)


 *Fordi vi var tilfredse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Følgehjem(2)


 *Efterfølgende ophold på afdeling 220 ikke tilfredsstillende, manglede omsorg.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Følgehjem(2)


 *Omsorgen er god, de vil gerne hjælpe, bl.a. med ekstra lån af telefon til at kontakte min mand. Den første lægeundersøgelse samt sygeplejen var god. Modtagelsen med ekstra travlhed når jeg følte mig dårlig, og en travl læge ved udskrivelsen med alle svar sendt til medicinsk ambulatorium og ikke egen læge, som jeg skulle kontakte allerede efter 1-2 uger, var utrygt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)


 *Inventar og udstyr gammelt og nedslidt. Dårlige toiletforhold. Venligt, men fortravlet personale. Den læge som skulle samle alle tråde, virkede træt og uengageret. Maden: trist og ikke velsmagende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)


 *Ok sygepleje, unge lidt uerfarne læger, som ikke formåede at opsøge viden. Lidt ineffektiv udskrivelse: lang tids venten på at en enkelt læge kommer og gentager, hvad der tidligere er sagt pga. travlhed, inden jeg kunne gå hjem. Bedre for alle personalegrupper, hvis patienter, som kan udskrives hurtigt, bliver afviklet og udskrevet, og større tilfredshed for patienten.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

 *En god og omhyggelig behandling. Søde og omsorgsfulde sygeplejersker. God information omkring alting vedrørende sygdommen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)

 *Ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Følgehjem(2)



*Det har de fortjent.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Har været meget tilfreds med afdelingen de tre gange jeg har været her.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Følgehjem(2)



*Selvfølger man kan ikke have de samme sygeplejersker hele tiden, men synes godt at det kunne få et lille skub mere, og man så får den samme på de forskellige vagter. Ellers var det helt ok. der var rent og pænt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Da jeg var kørt til anden afdeling for undersøgelse, varede det en time, inden jeg blev hentet igen. Og så var maden ikke noget at råbe hurra for.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Som døvebleven følte jeg mig særdeles godt behandlet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Generelt: ALT for uorganiseret. Mine udskrivningspapirer var ikke lavet, da jeg en måned efter indlæggelsen spurgte til henvisning til tromboseklinikken. Derudover blev mine blodprøvesvar 'væk', så de måtte tages om, det betyder to gange seks ugers ventetid!*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Mit problem kunne være større! Det virkede som om utrolig mange personaler stressede rundt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hjem (1)



*På grund af meget lidt information.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Følgehjem(2)



*Det eneste, der var noget negativt at sige om, det var den ventetid, da jeg skulle udskrives.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Personalet var ok. Maden fin.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*For god behandling og omsorgsfuld pleje.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Jeg følte mig godt behandlet og i trygge hænder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Følgehjem(2)



*Falck var flinke og parat til at hjælpe.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Jeg har kun grund til at være tilfreds, personalet er enestående, selv om de har meget travlt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Personalet var meget imødekommende, selvom de havde meget travlt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Ventede meget lang tid før der kom en læge, men fik en god information af lægen, da han kom.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Jeg fik den information, jeg havde brug for.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Afdelingen fungerede fint efter min overbevisning. Meget personale til at løse de daglige opgaver.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)



*Ros til personalet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hjem (1)