

**Indlæggelse på**  
**Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L**  
**Århus Sygehus**  
3. måling



**Indlæggelse på**  
Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L  
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. 441

# 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:

Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L, 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 oplysnin-  
ger 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:

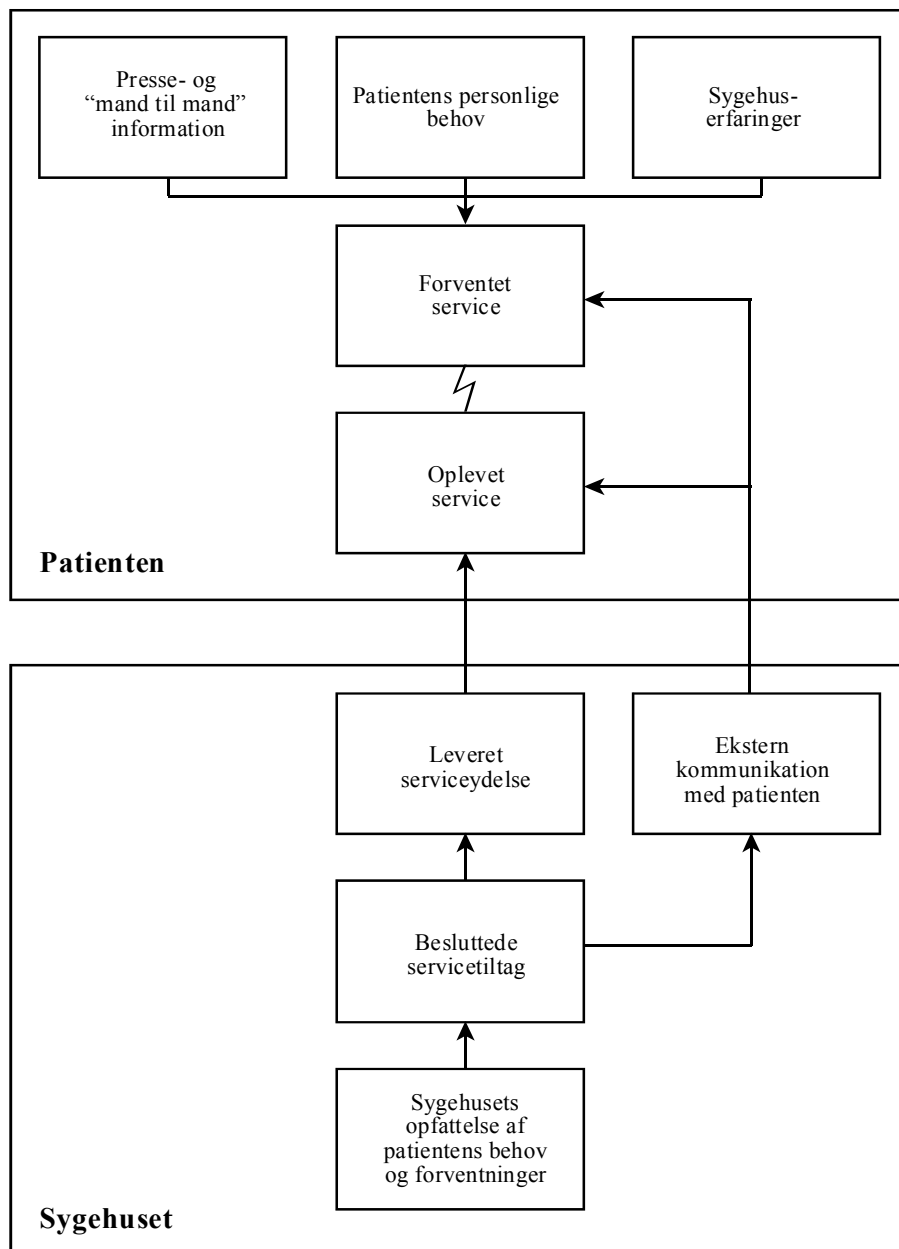
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Afdelingens speciale	Kirurgisk gastroenterologi
Antal indlagte	3.969
Heraf akut indlagte	2.601
Heraf planlagte	1.368
Gennemsnitligt antal sengedage	4,2
Belægningsprocent	102
Antal senge	48 + 5 hotelsenge
Enestuer	-
Tomandsstuer	5
Tremandsstuer	4
Firemandsstuer	8
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	6.512
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	27
Plejepersonalestillinger	87,78
Lægeseekretærstillinger	13,73
Samlet budgetramme	64,2

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# 1. Om afdelingen

## Afdelingens struktur

Kirurgisk-Gastroenterologisk Afdeling L består af sengeafsnit L2 og L3 med hver 24 senge. Der er desuden til afdelingen knyttet 5 senge på patienthotellet. Afdelingen består endvidere af modtagelse for indkaldte patienter, et stort for- og efterambulatorium, endoskopisk laboratorium, motilitetslaboratorium og operationsafsnit.

I det ene sengeafsnit er der indrettet et speciale afsnit for indlagte børn og deres forældre. Fælles for begge sengeafsnittene er indrettet observationsstue.

## Afdelingens speciale

Opgaverne for Kirurgisk-Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus er udredning, behandling og pleje af patienter med sygdomme i:

- lever
- bugspytkirtel
- milt
- galdeveje
- tolvfingertarm
- spiserør
- mavesæk

Desuden modtages en del patienter til behandling for almene sygdomme som lyskebrok og galdesten.

Afdeling L har både lokal sygehusfunktion og landdelsfunktion. På landsdelsplan har afdeling L ansvaret for behandling af ondartede svulster i lever, bugspytkirtel, spiserør og mavesæk; behandling af kroniske betændelsestilstande i bugspytkirtlen, vanskelige galdestenstilfælde, kirurgisk behandling af fedme samt diagnostik og behandling af motilitetsforstyrrelser i spiserør.

Afdelingen er vestdansk center for avanceret gastrointestinal endoskopi. Ved hjælp af kikkertundersøgelse diagnosticeres og behandles sygdomme i galdeveje, bugspytkirtel, spiserør og mavesæk.

En stor del af Afdeling L's operative aktivitet er henlagt til Dagkirurgisk Center. Her opererer afdelingens overlæger og 1.reserve-læger 3 dage om ugen. En stor del af disse operationer udføres ved videokirurgi.

Siden maj 2003 har afdelingen også haft aktiviteter henlagt til Odder Sygehus. Det gælder såvel endoskopi, dagkirurgi og som ambulantly virksomhed.

## Uddannelse

Afdelingen L er uddannelsessted for læger, såvel præ- som postgraduat, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.

## **Samarbejds- partnere**

Center for esophagus- og cardiacancer blev oprettet i 1998 i samarbejde mellem Thorax Kirurgisk Afdeling T på Skejby Sygehus, Onkologisk Afdeling D på Århus Kommunehospital og Kirurgisk Afdeling L på Århus Kommunehospital.

Udredning og diagnostik foretages af Afdeling L, hvor man ved hjælp af ultralydsudstyr kan foretage en mere præcis stadietildeling af kræftsygdommen. Dette betyder en sikrere prognose og vurdering af mulighederne for behandling med operation. Selve operationerne foretages på Skejby Sygehus.

I Dagkirurgisk afsnit, Århus sygehus, opererer afdeling L's overlæger og 1. reservelæger 3 dage om ugen. Her foretages i samarbejde med Anæstesiologisk Afdeling mindre indgreb som brok og galdeoperationer på patienter, hvor det er forsvarligt, at de sendes hjem samme dag, som indgrebet er foretaget.

## **Kvalitet**

Der er i Afdeling L udarbejdet forløbsplaner for undersøgelsesprogram. Dette sikrer, at der hos patienter, hvor der er mistanke om kræftsygdom, træffes beslutning om behandling på et ensartet grundlag.

Afdeling L har udviklet tværfaglige "tjeklister" over standardprocedurer i pleje- og behandlingsforløbet for alle planlagte og akutte operationer. Dette indebærer en sikring af ensartetheden i pleje- og behandlingsforløbet samt en bedre tværfaglig kommunikation og information til patienten.

## **Patientrettede tiltag siden sidst**

- Afdeling L's skriftlige information til patienter i Endoskopisk Laboratorium er revideret.
- I sengeafsnittene arbejdes med team-organisation, som betyder få personalekontakter for den enkelte patient.
- Afdeling L's ambulatorium er omorganiseret, således at hvert sengeafsnit nu har afsnitsspecifikke ambulatoriedage, hvilket har betydning for kontinuitet og koordination.
- Der er øget fokus på overholdelse af Amtets Servicemål.
- Der er indført standardiserede undersøgelsesforløb for patienter indlagt til observation for kræft.
- Patienter med uhelbredelig kræft tilbydes støtte- og undervisningsprogram.
- Team-organisering inden for lægegruppen er gennemført med henblik på bedre patientforløb.



**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L**

Patienter i procent af antal indlagte Antal	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	399	231
<b>Alder</b>		
0-18 år	8%	10%
19-39 år	23%	21%
40-59 år	35%	31%
60-69 år	15%	19%
70-79 år	12%	11%
80 år eller mere	7%	8%
<b>Køn</b>		
Mand	49%	51%
Kvinde	51%	49%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit L2	50%	52%
Afsnit L3	50%	48%
<b>Diagnose</b>		
Malign og akut	5%	3%
Malign og planlagt	11%	10%
Benign og akut	62%	62%
Benign og planlagt	22%	25%

## 2. Rapportens datagrundlag

### Svarprocenten 58

Der er udsendt i alt 399 breve til indlagte patienter på

Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L 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 231 skemaer, svarende til en svarprocent på 58. 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:

november 1999 - 224 svar. (1. gang)

november 2001 - 223 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  
Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
	Antal	224	223	231
<b>Alder</b>				
0-18 år	15%	13%	10%	11%
19-39 år	23%	18%	21%	17%
40-59 år	26%	28%	31%	28%
60-69 år	12%	15%	19%	18%
70-79 år	15%	16%	11%	17%
80 år eller mere	9%	10%	8%	9%
<b>Køn</b>				
Mand	54%	50%	51%	46%
Kvinde	46%	50%	49%	54%
<b>Hvordan</b>				
Akut	71%	65%	62%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	29%	35%	38%	47%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	68%	62%	69%	63%
2 gange	20%	21%	16%	18%
3 gange	5%	7%	6%	8%
Mere end 3 gange	7%	9%	9%	11%
<b>Indlagt</b>				
En dag	11%	14%	19%	18%
2-3 dage	38%	34%	38%	30%
4-8 dage	35%	34%	24%	31%
Mere end 8 dage	15%	19%	18%	21%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	92%	93%	88%	83%
Udenamtspatienter	8%	7%	12%	17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98%	97%	96%	96%
Ikke dansk	2%	3%	4%	4%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	47%	36%	30%	37%
Erhvervsudd./håndværker	25%	23%	24%	28%
Videregående uddannelse	21%	24%	32%	26%
Andet	8%	18%	15%	9%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	23%	25%	29%	29%
Har ikke søgt information	77%	75%	71%	71%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	84%	82%	93%	84%
Pårørende	16%	18%	7%	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 Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 231 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	74%	13%	6%	6%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	69%	16%	9%	6%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	69%	15%	8%	8%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	68%	16%	9%	7%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	67%	15%	10%	8%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	55%	17%	18%	10%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	63%	18%	14%	5%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	59%	19%	13%	9%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	75%	10%	9%	6%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	75%	11%	8%	6%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	65%	13%	16%	6%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	44%	12%	10%	34%

*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 Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L, 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>	224	223			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	19%	21%	21%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	24%	21%	26%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	23%	25%	25%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	19%	21%	27%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	18%	21%	27%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	32%	35%	39%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	36%	37%	34%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	33%	37%	36%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	14%	16%	20%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	21%	16%	20%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	30%	32%	31%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	35%	30%	34%	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 Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L**

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	59	71	79	3.738	
Ja	68%	62%	80%	81%	98%	61%
Nej	32%	38%	20%	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 Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L**

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	58	67	80	3.735	
Ja	90%	88%	95%	93%	100%	78%
Nej	10%	12%	5%	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 Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L**

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	77	98	111
Lægens råd	47%	36%	32%	37%
Kort venteliste	0%	2%	2%	8%
Tæt på bopæl/familie	21%	16%	19%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	19%	19%	15%	21%
Andet	13%	27%	32%	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
	211	203	218	8.274		
Antal						
Ja	24%	30%	21%	18%	2%	44%
Nej	76%	70%	79%	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  
Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L**

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	213	222	8.334		
Antal						
Ja	17%	20%	18%	15%	2%	30%
Nej	83%	80%	82%	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 Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L**

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	217	213			
Fem stjerner (enestående)	22%	25%	21%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	58%	52%	50%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	17%	19%	20%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	2%	2%	7%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	2%	3%	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 sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)



## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du 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	90	5	5	42
	2-3 dage	78	16	6	83
	4-8 dage	71	22	8	51
	Mere end 8 dage	79	10	10	39
Hvordan	Akut	77	16	7	129
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	11	6	84
Erfaring(5år)	1 gang	80	12	8	142
	2 gange	79	15	6	33
	3 gange	85	15	0	13
	Mere end 3 gange	68	26	5	19
Søgt information	Har søgt information	83	8	8	60
	Har ikke søgt information	77	18	5	147
Køn	Mand	87	9	4	109
	Kvinde	71	19	10	106
Bopæl	Indenamtspatienter	78	15	8	186
	Udenamtspatienter	86	11	4	28
Alder	0-18 år	91	5	5	22
	19-39 år	66	19	15	47
	40-59 år	78	19	3	64
	60-69 år	80	12	7	41
	70-79 år	88	4	8	26
	80 år eller mere	81	19	0	16
Modersmål	Dansk	78	15	7	205
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	15	6	62
	Erhvervsudd./håndværker	88	12	0	49
	Videregående uddannelse	72	17	11	65
	Andet	69	17	14	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	15	7	201
	Pårørende	93	0	7	15
Afsnit	Afsnit L2	80	13	7	114
	Afsnit L3	78	16	7	103
Diagnose	Malign og akut	88	0	13	8
	Malign og planlagt	77	9	14	22
	Benign og akut	75	18	7	134
	Benign og planlagt	87	9	4	53
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	79	14	7	217

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80	15	5	40
	2-3 dage	76	15	10	82
	4-8 dage	63	25	12	51
	Mere end 8 dage	76	12	12	41
Hvordan	Akut	70	19	11	135
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	13	6	78
Erfaring(5år)	1 gang	73	15	12	143
	2 gange	74	19	6	31
	3 gange	57	36	7	14
	Mere end 3 gange	78	17	6	18
Søgt information	Har søgt information	68	21	11	57
	Har ikke søgt information	77	15	9	149
Køn	Mand	81	13	6	111
	Kvinde	65	21	13	104
Bopæl	Indenampatienter	73	16	11	186
	Udenampatienter	81	19	0	27
Alder	0-18 år	86	14	0	22
	19-39 år	54	30	15	46
	40-59 år	74	16	10	68
	60-69 år	75	13	13	40
	70-79 år	80	12	8	25
	80 år eller mere	100	0	0	14
Modersmål	Dansk	75	15	10	204
	Ikke dansk	56	33	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	81	11	8	63
	Erhvervsudd./håndværker	76	16	8	49
	Videregående uddannelse	63	24	13	63
	Andet	70	17	13	30
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	16	10	201
	Pårørende	79	21	0	14
Afsnit	Afsnit L2	73	16	11	110
	Afsnit L3	75	17	8	106
Diagnose	Malign og akut	71	14	14	7
	Malign og planlagt	86	10	5	21
	Benign og akut	68	21	12	139
	Benign og planlagt	86	8	6	49
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	74	17	10	216

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	83	12	5	42
	2-3 dage	71	20	9	80
	4-8 dage	73	14	12	49
	Mere end 8 dage	75	18	8	40
Hvordan	Akut	73	17	10	131
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	15	6	79
Erfaring(5år)	1 gang	76	16	8	140
	2 gange	82	12	6	33
	3 gange	54	31	15	13
	Mere end 3 gange	56	28	17	18
Søgt information	Har søgt information	67	20	13	60
	Har ikke søgt information	78	15	7	143
Køn	Mand	80	17	3	107
	Kvinde	70	16	14	105
Bopæl	Indenamtspatienter	73	18	9	183
	Udenamtspatienter	89	7	4	27
Alder	0-18 år	95	5	0	21
	19-39 år	61	22	17	46
	40-59 år	65	26	9	65
	60-69 år	86	7	7	43
	70-79 år	83	13	4	24
	80 år eller mere	92	8	0	13
Modersmål	Dansk	77	15	8	201
	Ikke dansk	56	33	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	16	8	63
	Erhvervsudd./håndværker	80	13	7	46
	Videregående uddannelse	64	23	13	64
	Andet	79	14	7	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	16	9	198
	Pårørende	79	21	0	14
Afsnit	Afsnit L2	74	17	9	112
	Afsnit L3	76	16	8	101
Diagnose	Malign og akut	88	13	0	8
	Malign og planlagt	91	5	5	22
	Benign og akut	72	18	10	133
	Benign og planlagt	74	18	8	50
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	75	16	8	213

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	87	10	3	39
	2-3 dage	73	21	6	82
	4-8 dage	63	18	20	51
	Mere end 8 dage	70	20	10	40
Hvordan	Akut	67	21	11	132
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	13	4	78
Erfaring(5år)	1 gang	74	17	9	142
	2 gange	67	27	7	30
	3 gange	57	21	21	14
	Mere end 3 gange	72	17	11	18
Søgt information	Har søgt information	72	16	12	58
	Har ikke søgt information	74	17	9	146
Køn	Mand	81	16	4	108
	Kvinde	65	20	14	104
Bopæl	Indenamtspatienter	72	18	10	183
	Udenamtspatienter	86	11	4	28
Alder	0-18 år	90	5	5	21
	19-39 år	61	22	17	46
	40-59 år	70	21	9	66
	60-69 år	76	17	7	41
	70-79 år	72	24	4	25
	80 år eller mere	93	0	7	14
Modersmål	Dansk	72	18	10	202
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	77	17	6	64
	Erhvervsudd./håndværker	76	18	6	51
	Videregående uddannelse	63	23	13	60
	Andet	68	14	18	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	19	10	199
	Pårørende	93	0	7	14
Afsnit	Afsnit L2	70	20	10	110
	Afsnit L3	76	15	9	104
Diagnose	Malign og akut	86	0	14	7
	Malign og planlagt	68	23	9	22
	Benign og akut	68	21	11	137
	Benign og planlagt	88	8	4	48
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	73	18	9	214

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	74	18	8	38
	2-3 dage	73	18	9	82
	4-8 dage	68	17	15	53
	Mere end 8 dage	76	11	13	38
Hvordan	Akut	70	17	13	135
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77	16	7	75
Erfaring(5år)	1 gang	73	14	13	142
	2 gange	76	10	14	29
	3 gange	50	43	7	14
	Mere end 3 gange	68	32	0	19
Søgt information	Har søgt information	61	23	16	57
	Har ikke søgt information	78	12	10	146
Køn	Mand	82	16	2	111
	Kvinde	62	17	21	101
Bopæl	Indenamtspatienter	73	15	13	183
	Udenamtspatienter	78	22	0	27
Alder	0-18 år	82	14	5	22
	19-39 år	44	36	20	45
	40-59 år	73	13	14	64
	60-69 år	81	12	7	42
	70-79 år	85	12	4	26
	80 år eller mere	100	0	0	13
Modersmål	Dansk	73	16	11	201
	Ikke dansk	78	22	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	8	13	61
	Erhvervsudd./håndværker	80	18	2	49
	Videregående uddannelse	55	31	15	62
	Andet	76	7	17	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	17	11	197
	Pårørende	80	13	7	15
Afsnit	Afsnit L2	71	17	13	109
	Afsnit L3	75	16	9	104
Diagnose	Malign og akut	71	14	14	7
	Malign og planlagt	77	14	9	22
	Benign og akut	70	18	12	138
	Benign og planlagt	80	13	7	46
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	73	16	11	213

**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	63	24	12	41
	2-3 dage	62	17	21	77
	4-8 dage	56	20	24	50
	Mere end 8 dage	59	18	23	39
Hvordan	Akut	58	20	22	125
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	65	19	16	81
Erfaring(5år)	1 gang	61	18	21	136
	2 gange	60	33	7	30
	3 gange	62	8	31	13
	Mere end 3 gange	47	21	32	19
Søgt information	Har søgt information	59	14	27	59
	Har ikke søgt information	61	22	16	140
Køn	Mand	67	16	17	111
	Kvinde	54	23	23	96
Bopæl	Indenamtspatienter	58	21	22	179
	Udenamtspatienter	81	11	7	27
Alder	0-18 år	73	23	5	22
	19-39 år	45	25	30	44
	40-59 år	52	20	28	64
	60-69 år	71	13	16	38
	70-79 år	72	20	8	25
	80 år eller mere	80	7	13	15
Modersmål	Dansk	62	19	20	200
	Ikke dansk	43	14	43	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	59	20	21	61
	Erhvervsudd./håndværker	67	18	14	49
	Videregående uddannelse	56	21	23	61
	Andet	50	19	31	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	59	20	21	192
	Pårørende	81	6	13	16
Afsnit	Afsnit L2	63	21	16	106
	Afsnit L3	58	17	24	103
Diagnose	Malign og akut	83	0	17	6
	Malign og planlagt	59	27	14	22
	Benign og akut	58	19	22	129
	Benign og planlagt	65	17	17	52
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	61	19	20	209



<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	78	12	10	41
	2-3 dage	65	18	17	84
	4-8 dage	60	21	19	52
	Mere end 8 dage	66	22	12	41
Hvordan	Akut	67	16	17	135
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	67	23	10	81
Erfaring(5år)	1 gang	66	17	16	146
	2 gange	68	23	10	31
	3 gange	57	29	14	14
	Mere end 3 gange	58	21	21	19
Søgt information	Har søgt information	54	22	24	59
	Har ikke søgt information	72	17	12	151
Køn	Mand	75	18	7	112
	Kvinde	58	20	23	106
Bopæl	Indenamtspatienter	64	19	17	190
	Udenamtspatienter	81	19	0	27
Alder	0-18 år	82	9	9	22
	19-39 år	49	28	23	47
	40-59 år	66	19	15	68
	60-69 år	70	20	10	40
	70-79 år	69	12	19	26
	80 år eller mere	81	13	6	16
Modersmål	Dansk	66	19	15	208
	Ikke dansk	78	11	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	69	17	14	64
	Erhvervsudd./håndværker	66	22	12	50
	Videregående uddannelse	59	22	19	64
	Andet	67	13	20	30
Skemaet udfyldt af	Patienten	65	19	16	204
	Pårørende	80	13	7	15
Afsnit	Afsnit L2	69	14	17	113
	Afsnit L3	64	23	13	107
Diagnose	Malign og akut	71	14	14	7
	Malign og planlagt	68	27	5	22
	Benign og akut	65	16	19	140
	Benign og planlagt	69	24	8	51
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	66	19	15	220

**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	74	13	13	38
	2-3 dage	71	14	15	80
	4-8 dage	55	31	14	51
	Mere end 8 dage	55	30	15	40
Hvordan	Akut	61	24	15	131
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	72	17	11	76
Erfaring(5år)	1 gang	66	19	15	138
	2 gange	59	31	9	32
	3 gange	64	14	21	14
	Mere end 3 gange	56	28	17	18
Søgt information	Har søgt information	49	27	24	55
	Har ikke søgt information	68	21	11	146
Køn	Mand	70	24	7	106
	Kvinde	59	19	21	103
Bopæl	Indenamtspatienter	62	23	15	181
	Udenamtspatienter	81	15	4	27
Alder	0-18 år	82	9	9	22
	19-39 år	54	22	24	46
	40-59 år	57	30	13	63
	60-69 år	69	21	10	42
	70-79 år	78	9	13	23
	80 år eller mere	64	21	14	14
Modersmål	Dansk	65	22	13	199
	Ikke dansk	56	11	33	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	69	15	16	62
	Erhvervsudd./håndværker	60	36	4	47
	Videregående uddannelse	58	18	23	60
	Andet	70	17	13	30
Skemaet udfyldt af	Patienten	64	22	15	195
	Pårørende	73	20	7	15
Afsnit	Afsnit L2	68	17	15	111
	Afsnit L3	61	26	13	100
Diagnose	Malign og akut	63	25	13	8
	Malign og planlagt	76	19	5	21
	Benign og akut	60	22	18	134
	Benign og planlagt	73	19	8	48
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	64	21	14	211

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	76	11	14	37
	2-3 dage	83	8	8	84
	4-8 dage	77	11	11	53
	Mere end 8 dage	78	17	5	41
Hvordan	Akut	81	12	7	135
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77	9	14	78
Erfaring(5år)	1 gang	79	13	8	143
	2 gange	81	10	10	31
	3 gange	86	7	7	14
	Mere end 3 gange	74	11	16	19
Søgt information	Har søgt information	76	10	14	58
	Har ikke søgt information	82	11	7	149
Køn	Mand	82	10	8	106
	Kvinde	78	11	11	109
Bopæl	Indenamtspatienter	80	11	9	188
	Udenamtspatienter	73	15	12	26
Alder	0-18 år	86	9	5	22
	19-39 år	62	28	11	47
	40-59 år	78	7	15	67
	60-69 år	90	3	8	40
	70-79 år	88	8	4	24
	80 år eller mere	94	6	0	16
Modersmål	Dansk	79	12	9	205
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	5	8	63
	Erhvervsudd./håndværker	78	8	14	49
	Videregående uddannelse	71	21	8	63
	Andet	83	10	7	30
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	11	9	201
	Pårørende	80	7	13	15
Afsnit	Afsnit L2	80	12	8	113
	Afsnit L3	80	10	11	104
Diagnose	Malign og akut	75	13	13	8
	Malign og planlagt	70	5	25	20
	Benign og akut	81	12	7	139
	Benign og planlagt	82	10	8	50
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	80	11	9	217

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	90	8	3	40
	2-3 dage	78	13	9	82
	4-8 dage	81	6	13	53
	Mere end 8 dage	71	22	7	41
Hvordan	Akut	73	15	12	136
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	6	3	79
Erfaring(5år)	1 gang	80	12	8	145
	2 gange	77	13	10	31
	3 gange	79	14	7	14
	Mere end 3 gange	72	11	17	18
Søgt information	Har søgt information	78	8	14	59
	Har ikke søgt information	82	12	6	149
Køn	Mand	87	12	1	109
	Kvinde	72	12	16	108
Bopæl	Indenamtspatienter	81	10	9	188
	Udenamtspatienter	70	30	0	27
Alder	0-18 år	95	5	0	21
	19-39 år	69	8	23	48
	40-59 år	82	13	4	68
	60-69 år	78	17	5	41
	70-79 år	76	16	8	25
	80 år eller mere	93	7	0	14
Modersmål	Dansk	80	13	7	206
	Ikke dansk	78	0	22	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	8	6	63
	Erhvervsudd./håndværker	80	18	2	50
	Videregående uddannelse	69	13	19	64
	Andet	87	10	3	30
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	11	9	203
	Pårørende	79	21	0	14
Afsnit	Afsnit L2	79	11	11	113
	Afsnit L3	81	13	6	105
Diagnose	Malign og akut	100	0	0	7
	Malign og planlagt	86	14	0	21
	Benign og akut	74	14	11	140
	Benign og planlagt	90	6	4	50
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	80	12	8	218

Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	79	12	10	42
	2-3 dage	67	13	20	79
	4-8 dage	63	17	19	52
	Mere end 8 dage	71	12	17	41
Hvordan	Akut	66	15	19	132
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	74	10	16	81
Erfaring(5år)	1 gang	71	13	15	142
	2 gange	72	13	16	32
	3 gange	62	23	15	13
	Mere end 3 gange	53	11	37	19
Søgt information	Har søgt information	58	17	25	60
	Har ikke søgt information	75	11	14	146
Køn	Mand	74	15	11	110
	Kvinde	64	11	25	105
Bopæl	Indenamtspatienter	67	13	19	187
	Udenamtspatienter	81	15	4	26
Alder	0-18 år	77	18	5	22
	19-39 år	59	17	24	46
	40-59 år	67	13	20	64
	60-69 år	79	10	12	42
	70-79 år	65	15	19	26
	80 år eller mere	80	7	13	15
Modersmål	Dansk	71	13	16	204
	Ikke dansk	44	22	33	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	71	11	18	62
	Erhvervsudd./håndværker	72	12	16	50
	Videregående uddannelse	61	16	23	64
	Andet	68	18	14	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	13	18	200
	Pårørende	67	27	7	15
Afsnit	Afsnit L2	69	12	19	113
	Afsnit L3	69	15	17	103
Diagnose	Malign og akut	71	29	0	7
	Malign og planlagt	76	10	14	21
	Benign og akut	65	14	21	136
	Benign og planlagt	75	12	13	52
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	69	13	18	216

**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	64	29	7	28
	2-3 dage	66	17	17	58
	4-8 dage	67	22	11	36
	Mere end 8 dage	71	7	21	28
Hvordan	Akut	65	18	16	92
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	67	19	14	57
Erfaring(5år)	1 gang	65	19	15	98
	2 gange	85	10	5	20
	3 gange	64	9	27	11
	Mere end 3 gange	50	29	21	14
Søgt information	Har søgt information	55	31	14	42
	Har ikke søgt information	70	15	16	103
Køn	Mand	74	16	10	77
	Kvinde	58	22	20	74
Bopæl	Indenamtspatienter	67	19	14	133
	Udenamtspatienter	71	18	12	17
Alder	0-18 år	86	14	0	14
	19-39 år	50	32	18	34
	40-59 år	61	12	27	49
	60-69 år	70	22	7	27
	70-79 år	83	11	6	18
	80 år eller mere	78	11	11	9
Modersmål	Dansk	68	17	15	142
	Ikke dansk	29	43	29	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	68	17	15	41
	Erhvervsudd./håndværker	69	14	17	35
	Videregående uddannelse	51	33	16	45
	Andet	77	5	18	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	65	19	16	142
	Pårørende	89	11	0	9
Afsnit	Afsnit L2	65	20	15	79
	Afsnit L3	68	16	15	73
Diagnose	Malign og akut	83	17	0	6
	Malign og planlagt	53	27	20	15
	Benign og akut	63	21	16	92
	Benign og planlagt	77	10	13	39
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	66	18	15	152

<b>Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	89	11	18
	2-3 dage	81	19	32
	4-8 dage	83	17	18
	Mere end 8 dage	67	33	9
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	20	79
Erfaring(5år)	1 gang	83	17	41
	2 gange	79	21	19
	3 gange	80	20	5
	Mere end 3 gange	78	22	9
Søgt information	Har søgt information	87	13	30
	Har ikke søgt information	80	20	45
Køn	Mand	81	19	43
	Kvinde	80	20	35
Bopæl	Indenamtspatienter	80	20	59
	Udenamtspatienter	83	17	18
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	82	18	11
	40-59 år	83	17	29
	60-69 år	71	29	21
	70-79 år	85	15	13
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	81	19	73
	Ikke dansk	60	40	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	21	19
	Erhvervsudd./håndværker	85	15	20
	Videregående uddannelse	79	21	24
	Andet	73	27	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	20	74
	Pårørende	100	0	4
Afsnit	Afsnit L2	80	20	35
	Afsnit L3	80	20	44
Diagnose	Malign og akut	100	0	1
	Malign og planlagt	86	14	22
	Benign og akut	80	20	10
	Benign og planlagt	76	24	46
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	80	20	79

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	90	10	21
	2-3 dage	97	3	34
	4-8 dage	93	7	15
	Mere end 8 dage	100	0	9
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95	5	80
Erfaring(5år)	1 gang	93	7	41
	2 gange	95	5	19
	3 gange	100	0	7
	Mere end 3 gange	100	0	8
Søgt information	Har søgt information	90	10	29
	Har ikke søgt information	98	2	46
Køn	Mand	96	4	46
	Kvinde	94	6	34
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	61
	Udenamtspatienter	100	0	18
Alder	0-18 år	100	0	3
	19-39 år	91	9	11
	40-59 år	94	6	31
	60-69 år	100	0	20
	70-79 år	92	8	13
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	95	5	74
	Ikke dansk	100	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	5	19
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	22
	Videregående uddannelse	92	8	24
	Andet	92	8	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	5	75
	Pårørende	100	0	5
Afsnit	Afsnit L2	97	3	38
	Afsnit L3	93	7	42
Diagnose	Malign og akut	100	0	1
	Malign og planlagt	90	10	20
	Benign og akut	89	11	9
	Benign og planlagt	98	2	50
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	95	5	80



<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	10	90	42
	2-3 dage	13	87	82
	4-8 dage	29	71	51
	Mere end 8 dage	37	63	41
Hvordan	Akut	27	73	132
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	11	89	83
Erfaring(5år)	1 gang	20	80	142
	2 gange	24	76	34
	3 gange	29	71	14
	Mere end 3 gange	28	72	18
Søgt information	Har søgt information	27	73	59
	Har ikke søgt information	19	81	149
Køn	Mand	17	83	111
	Kvinde	25	75	106
Bopæl	Indenamtspatienter	22	78	187
	Udenamtspatienter	11	89	28
Alder	0-18 år	0	100	19
	19-39 år	40	60	48
	40-59 år	21	79	67
	60-69 år	15	85	41
	70-79 år	12	88	26
	80 år eller mere	19	81	16
Modersmål	Dansk	20	80	206
	Ikke dansk	33	67	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	13	87	60
	Erhvervsudd./håndværker	16	84	49
	Videregående uddannelse	29	71	65
	Andet	28	72	32
Skemaet udfyldt af	Patienten	22	78	203
	Pårørende	0	100	14
Afsnit	Afsnit L2	15	85	114
	Afsnit L3	27	73	104
Diagnose	Malign og akut	13	88	8
	Malign og planlagt	14	86	22
	Benign og akut	25	75	135
	Benign og planlagt	13	87	53
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	21	79	218

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	2	98	42
	2-3 dage	14	86	84
	4-8 dage	32	68	53
	Mere end 8 dage	24	76	41
Hvordan	Akut	24	76	135
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	7	93	84
Erfaring(5år)	1 gang	16	84	146
	2 gange	18	82	34
	3 gange	43	57	14
	Mere end 3 gange	17	83	18
Søgt information	Har søgt information	20	80	60
	Har ikke søgt information	18	82	152
Køn	Mand	12	88	112
	Kvinde	25	75	109
Bopæl	Indenamtspatienter	20	80	191
	Udenamtspatienter	4	96	28
Alder	0-18 år	5	95	21
	19-39 år	31	69	48
	40-59 år	16	84	69
	60-69 år	20	80	41
	70-79 år	12	88	26
	80 år eller mere	6	94	16
Modersmål	Dansk	18	82	210
	Ikke dansk	33	67	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	11	89	63
	Erhvervsudd./håndværker	14	86	50
	Videregående uddannelse	28	72	65
	Andet	25	75	32
Skemaet udfyldt af	Patienten	18	82	206
	Pårørende	7	93	15
Afsnit	Afsnit L2	17	83	116
	Afsnit L3	19	81	106
Diagnose	Malign og akut	13	88	8
	Malign og planlagt	5	95	22
	Benign og akut	24	76	138
	Benign og planlagt	9	91	54
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	18	82	222

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	75	25	44
	2-3 dage	69	31	84
	4-8 dage	67	33	55
	Mere end 8 dage	71	29	41
Hvordan	Akut	65	35	138
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	19	84
Erfaring(5år)	1 gang	69	31	148
	2 gange	74	26	35
	3 gange	50	50	14
	Mere end 3 gange	74	26	19
Søgt information	Har søgt information	63	37	63
	Har ikke søgt information	75	25	153
Køn	Mand	81	19	114
	Kvinde	60	40	110
Bopæl	Indenamtspatienter	68	32	195
	Udenamtspatienter	86	14	28
Alder	0-18 år	91	9	22
	19-39 år	45	55	49
	40-59 år	69	31	68
	60-69 år	81	19	43
	70-79 år	73	27	26
	80 år eller mere	88	12	17
Modersmål	Dansk	72	28	215
	Ikke dansk	50	50	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	24	63
	Erhvervsudd./håndværker	77	23	52
	Videregående uddannelse	54	46	67
	Andet	72	28	32
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	31	211
	Pårørende	93	7	14
Afsnit	Afsnit L2	69	31	117
	Afsnit L3	72	28	109
Diagnose	Malign og akut	88	13	8
	Malign og planlagt	73	27	22
	Benign og akut	63	37	142
	Benign og planlagt	87	13	54
Afdeling i alt	Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	70	30	226



## **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 L2**














**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Min operation blev udskudt 3 gange, men hver gang var det afdelingssygeplejersken og samme læge jeg talte med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg skulle til kikkertundersøgelse og mødte fastende om morgenen og blev bedt om at sætte mig på en stol på gangen, og undersøgelsen foregik først kl. 13.30.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fremragende god.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *De var meget flinke, og fortalte hvad jeg skulle!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg var forvirret!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Personalet virkede meget stresset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Der gik næsten 2 timer inden der kom en og sagde 'goddag'.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Meget lang tids venten på at få fjernet en blodsamling. Ventede fra kl. 8 til kl. 18.30 og var fastende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg blev ikke informeret om, hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Kom fra modtagelsen i narkoseafdelingen. Husker på grund af narkose ikke dette forløb.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Jeg blev henvist af egen læge, som arrangerede ambulance transport.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Venligheden var udpræget god.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Personerne var flinke og imødekommende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Nåede lige indenfor døren, da lægen kom og snakkede med mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *På grund af travlhed blev min introduktion på afdelingen afbrudt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var meget tilfredsstillende, at personalet tog stort hensyn til, at der var tale om modtagelse og undersøgelse af et 5 årigt barn.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Blev blandt andet ikke vist rundt på afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Den var god.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg synes man bliver behandlet utroligt dårligt, med ingen information og ingen hjælp. Jeg overvejer at indsende en klage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Manglede i kort periode sengeplads.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ambulanceføreren syntes jeg skulle gå til egen læge! Modtagelsen syntes at jeg overreagerede, uden at de havde stillet diagnosen! (sprængt blindtarm)*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Forvirrende/hektisk, måske p.g.a. akut modtagelse, bange, overladt en del til mig selv. Alene på trods af store smerter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Kan ikke huske det, var ikke helt vågnet af narkosen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Lang tid fra visitering (kl. 05.30) ved ankomst med blindtarmsbetændelse, til læge efter anmodning tilså mig (kl. 10.30).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var ingen introduktion til afdelingen, vi (forældrene) måtte selv være opsøgende, finde personale, ekstra senge, tøj, m.m.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var for meget stress, og intet overblik over hvem, hvad, hvor og hvorfor.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Personalet har for travlt på grund af for lille bemanning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Rodet og ustruktureret arbejdsgang. Meget lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

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











-  *Jeg lå vel nærmest til observation/rekreation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Benign og akut
-  *Den læge som skulle tilse mig på grund af sit speciale var ikke tilstede den dag.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Nej! Den ene ved ikke hvad den anden, gør, siger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ja, jeg synes jeg blev godt informeret.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Der var for lang ventetid. Lå fastende fra kl. 8 til 01.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Altså ja, men forstår ikke helt hvad de mente.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Indlæggelse af spiral i spiserør negativ.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Der var ingen der spurgte til min sygdom før der var stuegang cirka 6 timer efter min ankomst kl. 20.30.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Kuren med mavepine synes at være faste...*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fik for lidt at vide.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var kun på grund af en kikkertundersøgelse jeg var indlagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt












-  *Lægerne virkede meget kompetente og effektive. Det var svært at finde personale, som er gode til at lægge drop på børn, hvilket betød megen stikken.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der er ikke fundet nogen sygdom.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Behandling tilfredsstillende og godt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Der kom aldrig nogen information om ventetiderne fra afdelingen. De var ligeglade med ventetidspatienter. Godt det ikke var på G5, man fik den behandling. Har været indlagt på Neurokirurgisk Afdeling i samme periode. Her havde de meget mere styr på tingene.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Især fordi der blev taget hensyn til patientens alder (5 år), og det sene tidspunkt for indlæggelsen (cirka midnat).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Har ikke fået noget konkret svar, men modtaget et brev om tid til samtale.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Operationen måtte opgives på grund af faldende blodtryk under operationen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Man er fuldstændig overladt til sig selv, og får ingen hjælp. Man føler man er i vejen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Meget udflydende behandling. Standard svar: vi må se tiden an.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fik efter utallige opringninger til egen læge, 2½ uge efter ordineret tablet-behandling, men idag 4½ uge efter, dirrer og smerter det stadig i højre side.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Operet akut. Manglende oplysning/information ang. operations omfang/årsag. Stadig syg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Bedre oplysning fra læger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fik ingen forklaringer.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Selve behandlingen ok. Ventetid 11 timer IKKE ok! (ind ca. kl. 12 - behandlet 23.15!!)*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg er tilfreds fordi jeg ikke har nogen sygdom, men har stadigvæk ondt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *For lang ventetid på undersøgelser, fik morfin selvom jeg havde sagt at jeg bliver dårlig af det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Feberen blev slået ned, men betændelsestilstanden forsvandt ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg synes det var uprofessionelt, at man ikke kan få oplyst noget konkret, førend man slår i bordet og truer med aviser og journalister.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Meget tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Ja, på baggrund af bemanningen - personalet gør, hvad de kan.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut



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

-  *Jeg fik forskellige svar på om operationer var lykkedes eller ej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Benign og akut
-  *Havde på grund af et kompliceret forløb kun en kontaktlæge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Lægen kunne desværre ikke hjælpe mig, da det ikke var hans område.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Ja - bestemt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Lægen der undersøgte mig gjorde, men en anden læge jeg talte med, fik jeg det indtryk at hun ikke troede på mig og at jeg nærmest var der for at genere hende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ikke rigtig. Sagde nogle ord man ikke forstod. Kiggede bare og trykkede rundt omkring.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg sagde næsten ikke noget, men jeg synes da de gjorde det.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Blev sendt hjem, inden man fik kontakt med sin samlever at man kom hjem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg følte ikke jeg blev taget alvorlig. Jeg fortalte lægen, jeg havde en veninde der var død af cancer, han sagde blot at jeg ikke kunne være sikker på, at det var det hun var død af.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Så kun en læge og det var på hjemsendelsesdagen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Snakkede ikke med nogen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Da der var noget medicin, jeg ikke følte mig tilpas ved.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Så næsten ingen læger og talte kun med én, da jeg blev udskrevet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Og det er rart at erfare, at lægerne tog vores (som forældre) udsagn vedrørende barnets tilstand alvorligt/ikke afskrev den som værende 'pyldrede'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var dejligt med en god og munter tone, det hjælper alt sammen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg har meget allergi, og alligevel gav de mig ting jeg ikke kan tåle. En læge ville have en urinprøve, og en anden sendte mig hjem. Jeg sad med drop i armen, og ingen havde tid til at få det ud.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *De var kompetente og interesserede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Hurtig stuegang, overfladisk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *De sagde at undersøgelserne viser, at det er i orden og at jeg snakker igen med min læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Så ikke mange læger, kun en og han havde ikke tid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Visiterende læge var interesseret. Opererende læge virkede irriteret over min interesse for egen operation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut



*Patienten var et barn og svarede konkret på spørgsmål om velbefindende. F.eks. at det gik godt nu og her, på trods af smerter tidligere på dagen. Spørg den pårørende!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Ja læge NN gjorde, men tre andre læger gjorde ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*De var flinke til at fortælle hvordan forløbet var.*



Respondentens svar: Ja









Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Nej, de havde ikke tid! - og nogle kunne ikke yde omsorg.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg mødte stor venlighed og hjælp fra personalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Da jeg var til undersøgelsen sagde jeg faktisk kun goddag og farvel til personalet, ellers var de der ikke resten af tiden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Lægerne var altid sympatiske. Sygdommen kan de ikke gøre noget ved.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Dagholdet havde for travlt.  
Aftenholdet havde mere tid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Dem der troede på jeg havde ondt, og kunne se at jeg havde ondt, også var der dem der ikke tog det alvorligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ja alle var rigtig søde, bare ikke lægerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Af plejepersonalet. Ja.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Så faktisk ikke personalet uden de fløj op og ned af gangen med et stykke papir i hånden.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *For lidt information om hvornår jeg kunne komme for behandlingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Min mor ringede 4 gange og kunne ikke komme i kontakt med mig. Jeg måtte ikke låne telefon og ringe lokalt til kæbekirurgisk afdeling og melde afbud til min praktik.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Havde ikke brug for støtte, da jeg kunne klare mig selv, men personalet var alligevel opmærksomme på mig.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Meget venligt og også børnevenligt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Den dag jeg blev opereret, måtte jeg kravle ud af sengen for at komme på toilet, til trods for at jeg ringede efter en hjælp.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det varierede meget fra person til person.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ingen samtale/interesse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fra plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var i orden, men når jeg spurgte om min tid til undersøgelse, vidste de det ikke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Kun af aftenvagterne, dagholdet var for stresset.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *For lidt kommunikation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der er ikke overskud til at give forældrene tryghed og vejledning til at tage sig af barnet. Hvis forældrene ikke var medindlagte, måtte personalet overtage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut



*Der var to sygeplejersker der var virkelig støttende og professionelle, ellers ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Men jeg tror, personalet gjorde deres bedste.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Følte mig glemt og overset. Ingen omsorg.*











Respondentens svar: Nej












Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Nej, ingen vidste hvornår, hvem gjorde hvad og hvorfor - undtaget få plejepersonaler og afdelingssygeplejerske.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *God og omhyggelig pleje.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Nogle bedre end andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ud af alle de mennesker jeg mødte var der en der kunne snakkes med.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ja, er meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Var fastende fra kl. 24.00. Lægen måtte selv ned og spørge om det var rigtigt. Jeg bad om at få sat drop op, da jeg blev dårlig kl. 11.00 det blev ikke taget højtideligt. Er hjertepatient.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Nogle bedre end andre, men sådan vil det jo være.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var andre patienter der var mere akutte. Jeg fortalte en sygeplejerske, at jeg havde ondt, men det kunne der ikke gøres noget ved før efter stuegang.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Var på grund af drop ikke i stand til at gå i badeværelse ej heller rede min seng. Det var en stor mangel da personalet ikke sørgede for hjælp.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg kunne selv klare det meste.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Et enkelt tilfælde hvor jeg ikke blev vasket før operationen som lovet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Men det var tydeligt at personalet har travlt!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Den sidste sygeplejerske som jeg havde kontakt med, må have fået det forkerte ben ud af sengen. Kunne ikke få mig hurtigt nok ud af døren, stod nærmest og trippede med nyt sengetøj.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var ikke noget at klage over.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der blev ikke skiftet sengetøj på min seng, i de 14 dage jeg lå der.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Lidt for stor travlhed i perioder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Nogle sygeplejersker var meget engagerede, andre burde ikke være ansatte, da de var overfladiske, kolde, arrogante.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fornøden pleje, lang ventetid undertiden glemt, selvom der var anmodet om hjælp.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Sygeplejen havde for meget at lave.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Blev vasket uden afskærmning, når rengøringspersonalet var der.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Blev glemt ved flere lejligheder.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut





*Som forældre 'blander' man sig i sygeplejen. Tager temperatur, spørger efter stuegang, det har ikke alle forståelse for. Forståelse er vigtig, når et barn er indlagt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*De samme to ovennævnte var virkelig omhyggelige, ellers ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Der var ventetider.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Personalet gør, hvad de kan.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Nej, slet ikke. Medicintider m.m. ikke overholdt! Virkede ikke professionel. Når jeg kom fra behandling/undersøgelse, kunne der gå timer, inden der kom nogen og spurgte til mig. Mad var ikke sat til side m.m.*











Respondentens svar: Nej










Alder: 19-39 år











Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut











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












-  *Alt godt undtagen manglende tilstedeværelse af speciallæge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Ja - der var faktisk 'en rød tråd'.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Har under de givne forhold fået den bedste pleje.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Nej bestemt ikke, er stadig uenig om hvad jeg fejler.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var overhovedet ingen rød tråd.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *De sagde tit jeg for eksempel ville få en blodprøve kl. 2 men fik den først kl. 4.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det virkede også lidt forvirrende!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Akut indlæggelse og en læge der ikke forstod eller talte godt dansk.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Personalet har uden tvivl vidst alt om min behandling. Jeg anede intet forud for  
behandling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Indlagt akut en tirsdag - operation blev planlagt og udsat flere gange - blev udført  
fredag.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Vi var ikke helt enige om, at min faste også skulle udmynte sig i en undersøgelse, jeg ikke fik.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ingen folk, jeg fik kontakt med, som vidste hvad der var galt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Måtte selv ringe og spørge om en tid til samtale efter undersøgelsen sidste gang. Første gang gik det automatisk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Ved indlæggelsen måtte vi vente på en læge (som var på Skejby), før diagnosen kunne stilles. Der gik nogle timer med stærke smerter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Var kun til en undersøgelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Helt sikkert godt tilrettelagt. Det var meget grundigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Samtlige undersøgelser (scanning, diverse prøver og lægeundersøgelser) blev fremskyndet og i vidt omfang foretaget lige efter hinanden - det var tilfredsstillende og hensynsfuldt overfor barn og moder.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Meget fin service.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *VENTETID!! Skulle faste fra morgen, og ventede helt til klokken 15/16.00, før min planlagte tid blev udsat til næste dag.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut


-  *Har ikke hørt fra dem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Intet planlagt, tilfældigt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Vi havde den samme læge ved indlæggelse og operation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Med undtagelse af at medpatienten blev glemt, så ventetiden på operationen blev forlænget unødigt indtil præ-medicin blev givet/virkede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Kunne ikke finde ud af at docere medicinen ordentligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Man trak operationen så lang tid, at det kunne have forværret situationen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Vi fandt aldrig helt ud af hvori behandling bestod. Desuden fik vi ukorrekte oplysninger. Punktering af byld, der ikke havde fundet sted.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Nej, der var bestemt ingen rød tråd, når man bliver afvist ti dage i træk, før der kommer en læge, der vil fortælle hvorfor man ikke kan blive opereret som lovet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg synes der har været for lang tid mellem de tre gange jeg er blevet undersøgt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg oplevede flere gange efter behandling, at sygeplejerskerne ikke var klar over, hvilken konkret behandling jeg havde fået. Mangel på interne informationer/journal-føring/-læsning/-opdatering?*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

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

-  *Jeg vidste ikke om operationen skulle 'gøres om' eller ej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Benign og akut
-  *Udemærket undtagen manglende tilstedeværelse af speciallæge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Ja efter hver undersøgelse blev jeg grundigt informeret af en læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Forstod ikke lægen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ved ikke hvad jeg fejler. Ved heller ikke hvad de forskellige undersøgelser viser.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Nej og mine papir blev væk.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ja af sygeplejerskerne. Men ikke af lægerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *De var meget gode til at fortælle hvad der skulle foregå og hvordan de gjorde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg er stud.med. og stillede de rigtige spørgsmål og jeg havde haft lægen til undervisning (i genetik!).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Faktisk ingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Kunne godt have brugt skriftlige oplysninger omkring galdestensoperationen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Meget venligt og professionelt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Det ved jeg ikke noget om, der var ikke tid til at fortælle mig om det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det varierede fra person til person.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Meget mangelfuld, intet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg fik ingen besked om diæt, måtte til egen læge for at få besked.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var svært at få kontakt med læge. Ingen daglig stuegang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Behandlingen blev afsluttet før symptomer var væk. Vi fandt aldrig ud af årsagen til sygdommen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ikke før 10. dagen, da jeg selv bad om at enten blive udskrevet eller tale med en, der kunne tage en beslutning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ja, lægen som skulle operere fortalte om operationen, og sygeplejersken som skulle bedøve, fortalte om det osv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *De oplysninger, jeg fik, var primært dem, jeg selv spurgte til/opsøgte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

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


 *Jeg fik løbende forskellige meldinger. Fra 'alt ok' til 'Du skal nok opereres om'. Ingen undersøgelse blev foretaget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Benign og akut


 *Når man spurgte, fik man som regel forskellige svar.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt

 *Ja - egentlig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Malign og akut

 *Vi talte ikke så meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Malign og akut

 *Vidt forskellige alt efter hvem du talte med.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Ja, altid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Overhovedet ikke. Dagen før jeg skulle opereres, ville en sygeplejerske sende mig hjem, indtil jeg selv spurgte om jeg kunne det, hvilket jeg kunne da min tarm skulle renses.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Ja fra de engagerede personale, de uengagerede var meget mangelfulde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Nej, uforståeligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Nogen sagde at jeg snart kom til undersøgelse, en anden sagde jeg ved det ikke, andre sagde at de skulle ringe og spørge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*Scanningen viste, at der ikke var tale om en byld. Trods det var det sådan afdelingen forklarede sygdommen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*3 læger på afdelingen kom med 3 forskellige forklaringer og 3 forskellige meninger om behandlingen, der skulle finde sted.*

Respondentens svar: Nej





Alder: 19-39 år












Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



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



-  *Jeg boede på patienthospitalet, det var udmærket.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg vil helst ligge på en 2 mandsstue - der er mere ro.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Der var meget koldt på stuen - kunne ikke rejse mig og skrue op.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Var sengeliggende hele tiden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Patienthotel ok.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Ja, meget (i forhold til hvad jeg har hørt).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Man kunne måske lægge folk lidt sammen efter alder, da de gamle tit brokker sig for meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Lå på 3 forskellige stuer på 3 dage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Udmærkede forhold, men 1 persons eller 2 persons stuer er bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Gode sengekammerater. Gode bedeforhold plus toilet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *4 sengsstue - dårlige rygeforhold.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt

-  *Lidt for langt til toilettet, da de lå på gangen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det betød meget at være placeret på en børnestue med legetøj, bøger og så videre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Men vi kom også på et særdeles travlt tidspunkt, og måtte sove i legerummet, sammen med 3 andre børn + forældre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Og dog, for der mangler en ordenlig opholdsstue.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Der er ikke noget at klage over.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg måtte selv gøre mit sengebord rent, der var beskidt, og jeg så ikke at der blev vasket gulv i 14 dage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Overnattede sammen med min kone på patienthotellet (meget fint).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Bad/toilet's lyskontakt er vanskelig om natten (med gangstativ og poseholder).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ikke nok fjernbetjeninger til TV'erne. Hospitalsmaden var ikke appetitvækkende, toilettet var beskidt, manglede altid sæbe og shampo.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Overalt rodet og beskidt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *En patient brugte parfume, så jeg fik hovedpine og ikke kunne holde ud at være derinde.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut











-  *Det var helt i orden, jeg fik væske i hånden hele tiden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Fin børnestue, afslappet atmosfære.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Var ikke på toilet, fordi jeg var sengeliggende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var koldt på stuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Et flot børnerum.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ja, men rengøringen kunne være bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg boede på patienthotellet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Bad og toilet var helt ok. Træls med 4-mandsstuer, svært at sove.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var rart med en to-mandsstue, men et stort minus at der ikke var bad/toilet på stuen.  
Det trak fra vinduerne!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

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

-  *Dårlig plads - overbelægning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg fik af en læge besked på, at jeg kunne tage hjem. Næste dag var en erfaren læge ikke glad for jeg tog hjem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Blev bare sendt hjem når de synes jeg så rask ud.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ja helt sikkert.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Først skulle jeg ultralydscannes, det blev udsat og pludselig var jeg udskrevet!  
Forvirrende igen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg blev udskrevet uden at blive undersøgt. Jeg kom på venteliste og valgte derefter at blive undersøgt på Odder Sygehus.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det er hurtig ud og en anden i seng.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg 'udskrev' mig selv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Sendt hjem ret pludselig og lidt uventet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Og lidt længere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Fra lægens side ingen problemer. Men der var en sygeplejerske, som ikke kunne få mig hurtigt nok ud af døren, stod nærmest og trippede med nyt sengetøj. IKKE RART!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Men gjorde jeg det, havde jeg ikke taget imod det, for jeg synes ikke jeg var velkommen der.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Men kunne ikke vente med at komme ud.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Var selv usikker p.g.a. smerter. Blev forsikret om at de var væk i løbet af kort tid (er der stadigvæk).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Var der for længe, ville gerne overflyttes til Skejby.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Tja. Jeg kunne da stå på benene.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Vi ville helst have være udskrevet tidligere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var super at komme på patienthotel den sidste nat.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Når man er indlagt efter en operation for brok, som jeg var, er der 'fandens' langt ned i en almindelig seng med en stor blodsamling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det havde jeg ingen indflydelse på. Der gik 4 timer, fra jeg fik at vide, jeg skulle udskrives, til jeg tog hjem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

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

-  *Skal fortsætte med samme medicin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Ja - men jeg skal indlægges til en stor operation den 8 marts fordi den blev aflyst i første omgang.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Udskrivelse virkede lidt forhastet - men var selv interesseret i at det skulle gå stærkt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Det fik jeg af aftensygeplejersken.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Nej intet farvel havde det godt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Onkring medicin ja. Derudover ikke nogle oplysninger. For eksempel har jeg lige fået en ambulant tid. Det anede jeg ikke.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Hospitalet glemte at give mig min medicin med hjem, som jeg selv havde med.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det gik bare hu-hej.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Var ikke klar over, at sting der fjerner sig selv, stadig kan sidde der.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fik ikke at vide hvordan jeg skulle forholde mig til mit operationsår, eller om jeg for eksempel skulle til en kontrol og så videre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt



*Godt tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg blev sendt hjem med morfinpiller, og dem kan jeg ikke tåle, da jeg har allergi.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Fik mest at vide, spurgte, men der var ingen der svarede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Vi manglede en støtte til at få medicin til det første eller andet døgn efter operationen. Vores udskrivelse var negativ.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Det var meget positivt at vi kunne ringe direkte til afdelingen i dagene efter udskrivelsen, hvis min søn fik smerter. Det benyttede vi os af.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Ingen information.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Ingen behov ud over håndkøbsmedicin.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Scanning viste tegn på at tilstanden ikke var væk, men afdelingen kom ikke med råd om, hvordan vi skulle forholde os senere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Nej, fordi da jeg kom til min egen læge, blev hun meget overrasket over, at jeg var blevet rådet til at starte på mit job, og at min kost bestemt ikke skulle ændres.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Der blev givet besked ved udskrivningen.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut










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








-  *Ingen grund til opfølgning ved egen læge, da jeg skal se tiden an og bliver indkaldt i Maj 04 forhåbentlig til en læge som kan udtale sig om min tilstand.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Det var ikke min (daværende) læge der indlagde mig men natlægen. Af min læge fik jeg absolut intet at vide.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Har ikke styr på noget i den retning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Har ikke været i kontakt med egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var rod fra hospitalet da mine papirer gik til min tidligere læge, der måtte sende dem til min nuværende læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Har ikke haft kontakt med lægen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg er meget glad for min egen praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg har ikke været i kontakt med de pågældende.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg måtte selv rykke sygehuset for fremsendelse af blodprøver til egen læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Han har ikke været involveret, da operationen blev astedkommet af en akut indlæggelse tidligere på året.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt













-  *Lægen fik ikke alt at vide.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det har jeg ikke oplevet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Læge har ikke modtaget svar fra undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg måtte selv ringe, da jeg var faldet ud af systemet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Hver gang min læge indlagde mig, blev jeg sendt hjem igen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Efterbehandling har været svær da egen læge kun har modtaget bekræftigelse på, at operationen var foretaget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Min læge fik svar.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Fint med henvisning - ingen opfølgning. Den vil vi selv foretage. Der er stadig symptomer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Min egen læge har modtaget papirerne fra afdelingen, og en henvisning på at tage nogle opfølgende blodprøver og ikke andet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Blev i første omgang henvist til operation eller rettere ambulatoriet, men da så brokken gik i klemme, blev jeg opereret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

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

-  *Behandling i top. Information ikke overbevisende.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Benign og akut
-  *Afdelingssygeplejersken var meget omsorgsfuld og havde tid til mig trods travlhed. De andre personaler havde dårlig tid og prioriterede administrative opgaver højere end patienterne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Alle personer jeg mødte var venlige og hjælpsomme, der kom desværre ikke noget ud af processen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Venlig behandling i de 2 dage indlæggelsen varede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg tror jeg var indlagt på den forkerte afdeling. Papirerne som lægeambulancen afleverede blev væk!*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg er skuffet over at min operation blev aflyst, lige før jeg skulle køres på operation, fordi der ikke var en seng til mig på intensivafdelingen. Det er for dårlig kapacitet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Jeg synes personalet var lidt overfladiske men jeg var selvfølgelig heller ikke alvorligt syg. Der kom 2 sygeplejersker og skulle sætte kanyle i min hånd og det kunne de ikke nogen af dem, så smuttede de i en vældig fart ud af stuen og glemte flere af deres remedier på min dyne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *En indlæggelse som forløb uden nogen form for 'beklagelser' - dygtigt og engageret personale. Var meget glad for at min 9 uger gamle søn kunne være hos mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Rart personale - planlagt indlæggelse.  
Personalet virker til gerne at ville have bedre tid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt

-  *Måden jeg blev behandlet på, det gælder for lægerne, sygeplejerskerne det øvrige personale jeg kender ikke hvad de alle sammen er, var så fremragende, såvel menneskelig, som venlig og dygtig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Malign og akut
-  *På grund af et enestående plejepersonale, altid smilende, venlige og en tålmodighed uden lige.*  
*NB: Ris:*  
*Man kunne godt tage de søde ældre senile mennesker og lægge dem på samme stue, da de kræver så meget pasning og er ret urolige hele natten. Tak*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg gik med dropstativ - fik at vide jeg selv skulle hente maden - umuligt. Sådan var nogle personer, andre hjælp.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *NN er 7 år og var meget bange og ked af det, da han fik at vide at han skulle indlægges (det har han aldrig prøvet før). Samtlige ansatte vi talte med fik vendt situationen til det positive og de var alle meget engagerede, udadvendte og gode til at tackle situationen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg har aldrig været indlagt nogen steder. Tak.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: Uoplyst      Hvordan: Uoplyst      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Andre sygeplejersker er mere menneskelige og forstående, og er bedre til at snakke med end andre.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Har aldrig været indlagt på så dårlig en afdeling.*  
*Manglede oplysninger fra lægerne. Virkede ikke særlig interesseret i deres arbejde.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg synes godt om sygeplejerskerne var rigtig søde men jeg kunne ikke lide lægerne for de sagde ikke nok om hvad der skete.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Som sagt før, forvirrende.*  
*Det virkede til at være meget stresset på afdelingen, men personalet var meget søde.*  
*Der manglede kommunikation indbyrdes.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut

-  *Jeg følte der var en god stemning jeg fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Sygeplejerskerne var gode til at forklare mig hvordan det skulle gøres og hvordan jeg ville have det bagefter.  
Og så var de bare søde og rare og søde og rare og meget forstående!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg er 4 år gammel og de var meget søde ved mig alle sammen. Det synes mine forældre også.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det kunne blive bedre.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *God menneskelig pleje.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Generelt har jeg været tilfreds og det har kun været ventetiden jeg var lidt utilfreds med.  
Behandlingen af personalet ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg synes at alt var som det skulle være, når man lige ser bort fra dem jeg delte stue med.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg har oplevet andre afdelinger, der har været meget bedre. Mine oplevelser på Odder Sygehus var enestående, og sådan burde det også være hos jer! Efter at have fastet i 12 timer på afdeling L2, var det ikke muligt at få noget at spise, hvis man ikke selv hentede det. Der var 2 halve stykker brød tilbage, selvom jeg havde bedt om at få lagt noget til side. Dette er kritisabelt!*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Manglede fysisk pleje samt som patient får man intet at vide omkring behandling, og det er synd da afdelingen virker rar og med et rigtig godt kollegialt forhold.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Blev sendt hjem med dårlig information.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut



*Stor forståelse og hjælpsomhed hele vejen rundt. Tak!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Kompetente plejere, interesserede læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Det er en god afdeling med dygtige læger og sygeplejersker.*

*Ved min akutte indlæggelse tidligere på året fik jeg forstoppelse. I dette tilfælde kunne jeg godt have brugt vejledning fra sygeplejerskerne om at få et lavement.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*Jeg følte mig først rigtig syg, da jeg kom hjem på grund af dårlig information fra sygepersonalet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Godt personale trods travlhed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Fortsæt det gode arbejde, næste gang skal alt nok være i orden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Godt fordi personalet gjorde hvad de kunne. Skidt fordi de var alt for presset tidsmæssigt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*Meget god behandling af sygeplejerske, var meget hjælpsomme selvom der var travlt, men der var for meget larm på afdelingen, såsom senildemente, der skreg både dag og nat. Mange børn. Byggelarm. Det var dejligt at komme hjem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Fordi jeg synes, det var godt. Personalet er meget flinke. Fik lov til at tage hjem inden stuegangen, da det kun var en undersøgelse og jeg senere ville få indkaldelse til samtale, men dette glippede og jeg måtte selv rykke for det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt












*Jeg var aldrig i tvivl om, at det var en travl afdeling - men jeg følte altid at få den pleje, jeg havde brug for. Glædede mig over at de ældre, virkelig syge fik ekstra omsorg.*



Respondentens svar: Fire stjerner (godt)










Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut











-  *Fordi den ikke får 5, er fordi der kørte en kæmpe stor gravemaskine, der larmede 'højt'.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Personalet er generelt dygtige - også til at omgås børn. Der var for lang ventetid før operationen, som var akut. Det var surt at det at få lagt et drop, skulle være så negativ en oplevelse. Men afdelingen er generelt godt indrettet til børn, hvilket betyder meget for oplevelsen af at være på hospital, og der er også plads til deres forældre!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Har kun 1 dag til at kunne få et godt indtryk af afdelingen, men umiddelbart er mit indtryk godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *En sygeplejeske gør, at jeg ikke giver flere stjerner. Hun insinuerede ovenikøbet at jeg ikke var syg nok til at blive. Jeg gik og ventede på en recept, men hun syntes ikke jeg var hurtigt nok ude af klappen. Efter 2 døgn med mange smerter, var hun absolut ingen success! Ellers var alle meget søde og omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Personale samt læger var altid godt informerede om mine problemer vedrørende sygdommen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Sygeplejers mening om min sygdom er irrelevant.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *God fysisk behandling, men stort set ingen forklaring af sygdommen, og hvordan jeg skulle forholde mig efter udskrivningen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der kom ingen information fra L2, det hele skulle hives ud af dem. De sked på ventetidsinformation. Har efterfølgende stadig store problemer med operationssager. Måtte klage til amtet, for at få noget information. Har i samme periode været indlagt på neuokirurgisk G5. Her kunne afdelingen lære meget om smidig og flot patientbehandling.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi det samlede indtryk af afdnit L2 (vurderet ud fra et ganske kort ophold) var stor kompetance, både fagligt og menneskeligt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut











-  *Ville egentlig have givet 5 stjerner, men manglede nogle oplysninger omkring operationen, og inden jeg skulle hjem.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Fordi jeg var tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg har været på Randers Centralsygehus til 2 undersøgelser, det var virkelig noget skrammel.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Personalet har været venligt. Jeg opholdt mig på patienthotellet, og ved derfor ikke meget om forholdene på afdelingen. Jeg er dog utilfreds med, ikke at have fået svar på undersøgelsen endnu.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Fordi L2 ret hurtigt indkredsede sygdomsproblemet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det at man som patient føler sig tryk, er guld værd.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Fordi folk var venlige mod mig, og søde at snakke med. Den stue jeg lå på var også meget tilfredsstillende. Jeg ville måske godt have haft lidt mere information, om hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg var godt tilfreds med det hele.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Personalet var fremragende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *I modsætning til det gamle Århus Amtssygehus, hvor jeg skulle møde inden operationen, var der rent og propert over alt. Personalet var venligt og professionelt, og jeg er yderst tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt

-  *De var flinke allesammen, og jeg var et håbløst tilfælde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Den korte tid jeg var indlagt fungerede alt fint.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi da jeg blev indlagt 2 gange, lå jeg i modtagelsen fra klokken 8.00 til klokken 22.00, uden vådt eller tørt, og fik ingen information om noget. (Hvis) der bliver talt til en, bliver der talt ned, man kan ikke få noget somhelst at vide. Jeg ønsker ikke for min værste fjende, at blive indlagt der nogensinde. Jeg ville hellere være dødsyg, end at komme derind, for hvis man ikke er syg når man kommer, bliver man det.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Personalet er flinke, og vidste hvor jeg var og skulle hen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg synes at hele personalet klarer det godt, under travle, trange forhold/vilkår!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi jeg føler, at jeg selv var med hele vejen, og at alt personalet var så rare, dygtige og villige med al den hjælp de kunne give.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Meget rodet indtryk - ingen samling på tingene. De forskellige afdelinger misforstod tit hinanden! Man skulle selv gøre opmærksom på, at der skulle følges op - ellers blev man overladt til sig selv. Det værste var arbejdstempoet - blev behandlet som et stykke fragtgods - ventetid-ventetid-ventetid.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Meget venlig modtagelse og god behandling. Personalet var deltagende. God mad. Personalet har lige travlt nok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Det samlede indtryk er både til kryds i tre og i to stjerner. Der bliver råbt efter nogle patienter på en meget nedladende måde, det burde man ikke selv om den pågældende patient er somalier og måske har gjort noget forkert. Jeg var ilde berørt som medpatient på afdelingen, da jeg ikke kunne undgå at høre denne overhaling, selvom jeg lå på en anden stue.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut



-  *Fik en pæn behandling hele vejen igennem. (men et lille problem var lidt lang ventetid til lægeundersøgelsen). Sygeplejerskerne var kanon, i top. 5 stjerner til dem.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *God mad, god seng og god hjælp, også godt med playstation, legetøj og fjernsyn. Rummet var hyggeligt og det var godt at mor og far kunne sove der.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi det var alletiders afdeling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *De var søde og rare på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi jeg er blevet godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi at hele sammenlagte forløb - operation, pleje, forståelse, oplysning, bare er for ringe. Eneste råd 'stram ballerne'. Det kan gøres meget bedre på trods af måske manglende ressourcer.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Vi mødte en sygeplejerske, som ikke var modtagelig for, at vi var ansvarlige forældre, som tog et valg ud fra en daglig viden. Da vi ikke gjorde som sygeplejersken mente, var dialogen stoppet og vi var overladt til os selv.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg har ikke været indlagt før, så jeg er meget godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Plejepersonalet var helt i top, men de 4 læger jeg var i kontakt med, var uden tvivl dygtige læger, men ikke gode til at snakke og vejlede patienter.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Fordi det var sådan jeg havde forventet det!*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Blev indlagt akut (mad sad fast i halsen) og ventede herefter 11 timer på behandling. I de 11 timer måtte jeg stikke en finger i halsen og kaste op hver 10 minut, da jeg ikke kunne synke mundvand!!*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Alt fungerede perfekt - bortset fra at det kan være mig uvæsentligt hvordan I får betalingen fra Vejle Amt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *God modtagelse, omhyggelig behandling og utrolig god behandling med børn. Professionelt personale og meget hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Vi var meget tilfredse og havde ingen klagepunkter. (Enestående er for stærkt et udtryk; kan det lade sig gøre i et offentligt system i sparetider?).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det har i sin helhed været en god service og pleje, men plejepersonalet havde for meget at se til.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Fordi jeg var indlagt kl. 9 om morgenen og jeg ventede hele dagen og kom til undersøgelse kl. 22.30 om aftenen. Jeg var meget sulten og var meget træt på grund af hvornår jeg skulle til undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Især på grund af personalet som altid havde tid.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Følte at personalet var for stresset, havde ikke tid til mig.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Personalet er dygtigt, men har alt for travlt. Afdelingen virker kaotisk, som om alle farer rundt mellem hinanden.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *For lang ventetid inden operation. Ellers til fire stjerner.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Afdelingen virker ikke gearret til at være børneafdeling. Det kunne bedre forholdene, at plejepersonalet var tilknyttet de samme stuer, når de er på vagt. Det ville give større kontinuitet samt større tryghed. Mindske forvirring blandt patienter.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi der ikke er struktur på samarbejdet på afdelingen mellem læger og sygeplejersker, og fordi det følte som om den ene hånd ikke anede, hvad den anden lavede.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi alle var søde og venlige og gav nogle gode forklaringer på, hvad der skulle ske og gjorde alt hvad de kunne for at skabe tryghed, både for patienten og også for pårørende. 100% ok, aldrig oplevet eller lignende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Rigtig god behandling, imødekommende læger og sygeplejersker. God information og ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Afdelingen gjorde sit bedste på trods af fuld belægning.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Den person jeg havde kontakt med, var en person, der var klar over, hvad der skulle gøres. Det skete med venlighed og service. Personen var desuden behagelig at tale med.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *De var søde mod mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Da lægerne havde forskellige udsagn om min sygdom.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi jeg på flere måder følte mig godt og venligt behandlet, skønt travlhed for personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut



*Da jeg kun var indlagt en dag på grund af undersøgelser, er det jo svært at sige, men det var lang tid at vente, når man havde fastet!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*I det store hele gør personalet det godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg har aldrig oplevet noget lignende! Håber aldrig jeg skal behandles på L2 igen. Arbejdsgangen er utrolig ustruktureret og uprofessionel. Personalet virker stressede, umotiverede og trætte af at være på arbejde. Jeg følte, jeg selv skulle overskue det hele/kontrollere tider og medicinmængder for at få den rette behandling. Ingen omsorg, opmuntring, klap på skulderen eller lignende.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



Jeg blev akut indlagt, og jeg blev vel modtaget om eftermiddagen. Ved 18-tiden blev jeg kørt op på afdeling L2.

Plejepersonalet var søde og behagelige - de få gange de var inde på stuen.

Jeg havde samtale med narkosepersonalet, og det forløb også meget fint, men så kom der en brist. Manden, jeg havde talt med vedrørende narkose, kom løbende tilbage til stuen og spurgte mig, ...for resten, hvor er det du skal opereres?? Ikke særlig betryggende når man ligger og er klar til at blive skåret i.

Jeg blev kørt ned på operationsstuen klokken 19-19.30 og kom under narkose med det samme.

Jeg vågnede op klokken 6.30 næste morgen, ved at der stod en del personale omkring min seng. Jeg troede at der skulle tages temperatur, men det viste sig, at det var en læge, som var i færd med at udskrive mig...???!!!!!!!

Jeg fik ikke noget med af, hvad han sagde. Jeg var total groggy og ønskede bare at sove videre, men lægen m/påhæng fortsatte over til næste seng og udskrev en ældre dame på 92. Som lægen sagde: Du har ikke kastet op siden i går eftermiddags klokken 15, så nu kan du godt komme hjem. Jeg hørte den gamle dame beklage sig over, at hun ikke kunne få hjemmeplejen tilbage allerede samme dag, og at hun ikke havde fået noget at spise siden dagen før til middag, så hvad skulle hun kaste op over...!!! Jeg var meget forarget, men for træt til at gøre indsigelser. Lægen udskrev jo på må og få.

Jeg tænkte at fandeme nej om jeg ville stå ud af min seng inden klokken 7. Jeg ville sove ud, så jeg sov/døsede videre hele formiddagen. Ved middagstid ville jeg i bad, og jeg fik mig sneglet ud på badeværelset, men da jeg så, at der var frisk blod under operationsforbindingen, blev jeg mat i knæene og ringede med klokken. Der kom en mandlig sygeplejer, og jeg spurgte, om det skulle se sådan ud. Han svarede, at nej det skulle det nu ikke, men han kunne skifte forbindingen for mig. Jeg kom ikke i bad, fordi jeg var mat i knæene og følte ikke, at jeg kunne stå oprejst.

Da der var blevet serveret middag, kom min mand for at hente mig. Der kom en sygeplejerske ind efter tallerkner, og så fortalte jeg hende, at jeg var utilfreds med, at jeg ikke havde fået nogen oplysninger om selve operationen. Hun oplyste mig, at jeg havde fået de oplysninger, jeg havde brug for, under udskrivelsen om morgenen!!!! Ja, det kan da godt være, men da var jeg stadig så groggy efter bedøvelsen, at jeg ikke fik en tiendedel med af, hvad lægen sagde!!! Men på den anden side så var jeg mere tryk ved at komme hjem end at blive derinde. Jeg følte mig ret og slet som et slagtesvin!!! Det føltes mere som samlebandsarbejde, end at det var mennesker, de arbejdede med, og jeg håber ikke, at det bliver aktuelt igen selvfølgelig. Men skulle uheldet være ude, håber jeg aldrig, at jeg kommer ind på Kommunehospitalet igen.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut





**Kommentarer til**


**Afsnit L3**





**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Jeg blev modtaget særdeles venligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Sygeplejerskerne er meget venlige og beroligende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Den var fortravlet og planløs.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Idet man er kendt på afdelingen forekommer det man er opmærksom på situationen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Blandt andet 1 indlæggelsesdag indlagt kl. 15. Vagtsygeplejerske kom kort og hilste, næste gang jeg så noget til hende var kl. 21. Hun beklagede det og undskyldte med at alt havde været kaos!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Lå længe på modtager, før lægen kom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *For lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Jeg var ventet og der var en seng klar.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *De var meget søde og rare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ikke tilstrækkeligt forberedt personale.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt


 *Da jeg kom op på afdelingen, blev jeg ikke anvist seng, før jeg selv tog affære. Var blevet transporteret i ambulance 3 timer før det, så jeg havde ikke brug for, at stå og vente i 15-20 minutter før der skete noget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Den sygeplejer der tog imod mig, kunne se at jeg var helt udtøret, så der gik ikke mere end 15 minutter før jeg fik lagt drop.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt

 *Kom ikke på afdelingen før operation. Direkte på operationsbordet fra akutmodtagelsen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Der var meget sygdom på afdelingerne, derfor noget forvirrende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt


 *Alle var utrolig imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Hurtig - venlig -effektiv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og akut


 *Ventetiden var meget lang med smerter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Venligt personale, men 7 timer om indlæggelse er for mig alt for lang tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt


 *Journalen blev væk 2 gange, og det ville være ønskeligt med bedre orientering om ventetiden mellem de forskellige ting, der sker ved indlæggelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt


 *Der var rimelig lang ventetid. Jeg skulle møde fastende kl. 8, men kom først på operationsstuen et sted mellem kl. 10 og 10.30. Men modtagelsen var ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt











 *God modtagelse, lidt forvirring, mangel på senge.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år












Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt

-  *God og omsorgsfuld modtagelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Malign og akut
-  *Jeg modtog en varm hilsen fra personalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg var i store smerter og husker det egentlig ikke.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Selve den aften jeg kom, fik jeg en (dårlig) seng og smertestillende, så jeg kunne slappe af og sove.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det kan jeg ikke huske.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Undersøgelse udsat til næste dag.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Altid et imødekommende og utrolig sødt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *De var flinke og rare og virkede til at have tjek på tingene.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Blev indlagt akut ved udrykning. Forvirring ved modtagelse, da besked om indlæggelse ej var modtaget (ifølge min kone, jeg husker intet).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ja, den var fin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

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

-  *For lidt information om hvad der forgår - man skal selv spørge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Yderst professionel.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *De fandt ikke ud af hvad jeg fejlede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der gik for mange dage inden de opdagede/undersøgte mig at jeg havde en byld.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Mødte kl.07:30 da man sagde jeg kunne komme til fra dette tidspunkt. Jeg kom som den sidste under behandling kl.15:00!!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg var på forskellige afdelinger og den første startede en behandling og den anden stoppede denne behandling før den var afsluttet og før man kunne se et resultat.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Har 4 udposninger på tyktarmen, og kan ikke komme af med afføring.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Procedure med henblik på maveoperation og leddegigt bør genopfriskes. Kun få mente, at det var nødvendigt at hjælpe mig ud af sengen. Med leddegigt bruger man kun mavemusklernerne til dette, hvilket ikke er heldigt post-operation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Uenighed mellem lægerne.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg fik udelukkende smertestillende behandling - men tak for det. Det var tiltrængt!*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Jeg blev taget alvorligt. Der var nogen der tog vare på en.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Malign og akut
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Føler ikke jeg blev taget alvorligt, idet jeg ikke skreg af smerte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg synes ikke, min situation blev taget alvorlig nok; jeg fik lov at ligge med feber for længe inden de relevante undersøgelser blev foretaget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg fik kun undersøgelse, men uden behandling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg ved ikke om der kan gøres mere, men mere information om ens problem ville have været rart.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der er stor forskel på plejerne. Nogle er direkte ufølsomme og kyniske. Andre gør det rigtig godt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Da jeg har det godt nu.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Havde oplevelsen af ikke at blive taget alvorligt, som om man (plejepersonalet) ikke troede på mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det er kørt efter den plan, der blev lavet fra starten.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Selve operationen helt ok (m.h.t. resultatet). Men jeg kom hjem med en stærk infektion i en del af såret, og det er endnu ikke i orden, 3½ måned senere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt



*Meget forskelligt fra person til person, som jeg oplevede det. Generelt var folk ALT for travle, nogle var direkte uhøflige og ubehagelige. Ikke nok omsorg til patienterne.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Alle læger lyttede opmærksomt og jeg havde følelsen af at blive taget alvorligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Idet sygdommen skyldes velfærd og egen ubetænksomhed.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Ja, men et bedre samarbejde mellem afdelingens læger kunne jeg godt ønske mig (Gl. Århus Kommune og Århus Amts hospital).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg blev indlagt tirsdag klokken 9.30, og talte først med en læge torsdag klokken cirka 16.00. Det syntes jeg var noget svineri.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Lægen i modtagelsen var tydeligt irriteret over at skulle blive på vagt for at operere - var på vej hjem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ros til NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Nogle af dem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Det kom an på hvilken læge det var. En var uforskammet når jeg sagde noget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg følte ikke at jeg blev hørt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Det var kun dem, der havde kommentarer. Jeg prøvede bl.a. at fortælle, at jeg havde noget trykken et sted. Der kom ingen kommentar til dette.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt



*Hele vejen igennem forløbet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Malign og akut



*Generelt var de yngre læger lidt mere lyttende. Nogle af de ældre havde ingen respekt for min situation!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg var meget bange for at få den slange ned i halsen, men en meget rar læge beroligede mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Modtagelse, ja. Operationslægen, nej.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Egentlig først ved konsultationen 14 dage senere.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Man kunne klart mærke, at man ikke skulle stille for mange spørgsmål. Virkede irriterede - nogle var direkte ubehagelige.*

Respondentens svar: Nej


Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut


Diagnose: Benign og akut



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

 *Det kan være lidt svært når man ikke har prøvet operation før, men jeg fik hurtigt trøst af en sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

 *En enkelt var lige lovlig emsig, selv om det sikkert var godt ment (belærende).*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

 *Personalet meget årvågent ved nedadgående periode.*


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

 *De har alt for travlt desværre.*


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

 *For lidt tid til omsorg.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt

 *Nogle sygeplejersker er meget venlige/søde med de var nogle ind i mellem hvor jeg følte at være til besvær.*


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

 *Ja, de var overordentligt søde og rare, selvom de havde meget travlt og til tider kunne virke frustrerede og stressede.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

 *Alle var meget venlige og imødekommende.*

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

 *Jeg syntes ikke det kan være rigtigt, at jeg kom helt udtømt tirsdag, og var til undersøgelse tirsdag formiddag. Så onsdag middag kom de til at se, at jeg skulle til ny undersøgelse.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt

 *Alle var meget personlige i deres opførsel, og gjorde indlæggelsen behagelig.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut



*Der var for travlt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Alle plejere var meget venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*De var meget professionelle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Malign og akut



*Nogle plejere var rigtig gode, men generelt var der ingen vilje til at være medmenneskelig for patienterne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Generelt ja, men nogen gange havde man travlt - hvad jeg godt forstod.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Jeg fik fjernet min blindtarm. Det var en petitesse for jer, men stort for mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Nej! Jeg følte ikke omsorg for mig som patient. En sygeplejerske skældte mig sågar ud, fordi jeg spurgte om en ting to gange, mens jeg lå med 40 grader i feber!!!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Så afgjort.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg har ikke selv noget at klage over, men oplevede flere tilfælde af fejlmedicinering af medpatienter. Hun var heldigvis selv vågen. Men det er alligevel utrygt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Virkede meget fortravlede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Havde mange forskellige. Nogle meget hårdhændige andre fortravlede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Afdelingen forekommer ej nær så velorganiseret som afdeling V på Kommunehospitalet. Denne er betydelig mere struktureret/organiseret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Rigtig god behandling på opvågningsstuen. Blev glemt på L3 - ingen kontakt med plejepersonalet. Fik ikke tilbudt mad - glemt at tage fasteskiltet af sengen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var mit indtryk, at jeg måtte klare ALT selv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Dem der stod for at udlevere mad, var ind imellem noget studse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Fik dejlig smørebrød, efter at have fastet hele døgnet før indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Benign og akut
-  *Personalet havde for travlt, hvilket gav stress. Dette smittede også af på patienterne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut



*Det tror jeg nok. Indlæggelsen var kort.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Det er en fordel at kende lidt til, hvad der normalt skal ske - det fremmer tingene, hvis du selv kan 'skubbe til tingene'.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Der var kun en person, en sygeplejerske, der skulle finde et andet job!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Malign og akut



*Glemte afhentning af urinprøve. Manglede omhu med føring af temperatur- og væskeskemaer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Nogle plejepersonaler var meget venlige, men nogle manglede engagement til patienter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Nogle af sygeplejerskerne har virkelig styr på det. Men jeg måtte flere gange huske dem på at jeg skulle have medicin og hvilken behandling jeg havde brug for.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jo, de huskede da min medicin og sådan.*










Respondentens svar: Både og












Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Fra vagtlægerne til kirurgisk afdeling var der god kontakt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Der blev taget stilling til behandlingen fra dag til dag, og det kunne ikke være anderledes.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Mangel på undersøgelser (et røntgenbillede ville påvise sygdommen) for hurtige konklusioner.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *De forskellige afdelinger jeg var indlagt på kunne ikke helt finde ud af at koordinere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Vi kan ønske bedre informeret personale omkring mennesker der har nedsat mental kapacitet, demenslignende.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Undrer, at I ville have mig til kontrol, når der intet blev gjort. Blev modtaget af en læge som tilsyneladet ikke havde læst journalen!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var ingen rød tråd.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Men ventetiden er uacceptabel lang, mange dage ligger man og faster til kl. 15.00 - 16.00 inden man kommer til. Jeg fastede 2 hele dage inden operationen som var kl. 18.00.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Benign og akut
-  *Ved overførsel fra intensiv afdeling var der ikke taget højde for at udpege kompetent plejer til indsprøjtning. Måtte således vente 45 minutter på at få smertestillende, da jeg ikke er modtagelig over for morfin!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Malign og planlagt

-  *Ros til dagkirurgisk center.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg kunne tænke mig, at de var mere informeret om min blødersygdom.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Der var til tider ikke helt styr på tider og aftaler.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Med venlighed/tålmodighed kommer vi langt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ingen rød tråd. Jeg blev ikke orienteret om en mislykket undersøgelse, hvilket har skadet mig, og jeg lider stadigvæk under det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Utilfredsstillende lang ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg fandt ikke den røde tråd. Tidsplanen for undersøgelse skred adskillige timer. Det er ikke rart, når man har smerter.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ventetiden var for lang.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Selve indgrebets udførelse blev først afklaret midt i bedøvelsen - lidt underligt at være til diskussion på det tidspunkt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Jeg ventede lang tid på en narkoselæge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Bortset fra ventetiden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt



*Alt forløb som det skulle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Malign og akut



*Ingen var enige.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg fik at vide, at jeg skulle have lavet gastroskopi inden jeg blev indlagt på hospitalet, men efter jeg havde fastet 20 timer for at vente på gastroskopi, så blev der meldt afbud.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Fordelt over to hele dage for røntgen og en scanning er vel lige lang tid nok?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Max. én undersøgelse pr. dag. Nogle gange fastede jeg uden der var lagt en plan. Det virkede for nemt ikke at gøre noget. Alt for meget ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Ingen rød tråd.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*Første gang jeg skulle i behandling, manglede en besked på en blodprøve. Da måtte vi tage hjem igen og komme igen to dage senere. Men det var af hensyn til mit helbred.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Gastroskopiundersøgelsen var ualmindelig slem. Hvorfor ikke give den bedøvelse man har behov for?*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Gastroskopian var OK. På afdelingen kun de obligatoriske målinger og medicinering.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Nej! For tit følte jeg ikke, at jeg kunne tillade mig at spørge lægerne. Jeg følte, de var meget stressede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Der er travlt, nok for travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var sjældent jeg fik noget at vide under stuegang. Men jeg fik selvfølgelig oplyst det jeg havde brug for.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Hvis jeg ikke synes jeg får nok at vide, spørger jeg selv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Kunne ikke komme i forbindelse med personalet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Dette dog først efter at have 'afvist' nyuddannet læge og hidkaldt (og ventet i 3 timer) på overlæge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Manglende informationer om sygdommen og bivirkninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Min indlæggelse var kort. Bedømmelsesgrundlaget for spinkelt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Alle var gode til at informere om, hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Malign og akut
-  *Ikke meget om bivirkninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og akut
-  *Ingen diagnose.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut





*Jeg ved ikke noget om det jeg fejler, så kunne ikke stille så mange relevante spørgsmål.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Forskellige læger havde forskellige meninger. Der var så mange behandlere, at det virkede som om ingen turde træffe beslutninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*God information ved indlæggelse, men jeg kom lidt hastigt afsted, (overførelse til hjemsygehus) og savnede mere tid til en afsluttende samtale.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Jo, det var vist udmærket!*











Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Ja, jeg følte at man gav sig tid til mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *I det store og hele - forskellige læger har forskellige meninger, og det er ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ved længere ophold og forskellige læger var der dog divergerende meninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Jeg fik at vide jeg skulle være indlagt i en uge men blev udskrevet efter to dage.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Forskellige forklaringer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Madvagten gav forkert besked om overflytning til Amtssygehuset.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Få gange stemte beskederne ikke over ens. For eksempel sagde 2 læger forskellige ting.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Kun forvirring. Det var fra den ene yderlighed til den anden.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Min indlæggelse var kort - bedømmelsesgrundlaget for spinkelt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Kommunikation mellem operationspersonale og plejepersonale er ikke rigtig god. Her mangler lægen der opererede, som gennemgående person (bl.a. ved stuegang, udskrivning).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt



*Læge og plejepersonale modsagde hinanden. Nogle gange vidste plejepersonalet ikke hvad de lavede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg fik to forskellige beskeder bagefter, det forvirrede mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg var så heldig at komme til den samme gruppe og stue. Det havde jeg det rigtig godt med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*En fire-mandsstue på et sygehus er jo som sådan en er!! Den var udmærket.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Jeg synes at der er utroligt fint forhold, for eksempel med badeværelse, hvor man blot efter bad kan forsyne sig med alt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fine toilet- og badeforhold. Alt virkede rent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Men det ville være rart med et ekstra toilet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *For mange på stuen. Badeværelsesgulv, svømmede af vand. Gammel og nedslidt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Badeværelset var meget beskidt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Det er bedre at ligge på 2 mandsstue end de store 4 mandsstuer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Afdelingen på det gamle Århus Amtssygehus var bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var meget larm ude fra byggepladsen! Stuen var fin, dog nogle gamle senge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der var meget koldt alle vegne, både på stuen og på gangen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Ikke meget privatliv på en 4-sengsstue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det var rigtigt godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt


 *Der manglede en decideret opholdsstue, hvor man kunne sidde med en bog ved et bord + TV, så man ikke altid var nød til at være på stuen/sengen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt


 *Der lugtede ulækkert på badeværelset.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Alt for megen larm fra nabostuen, da den var ved at blive nedlagt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt


 *Min indlæggelse var kort - bedømmelsesgrundlaget for spinkelt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Lå på midten i en 4-sengsstue, jeg var 5. mand. Der skulle jeg hvile efter undersøgelse - det var umuligt. (Lå først på gangen).*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt


 *Meget flot. Det var dejligt, at man ikke skulle ud på gangen for at komme på toilet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Malign og akut


 *For stor stue, ikke plads til hygge, selvom personalet gjorde hvad de kunne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og akut


 *Bedre rengøring på toilet/bad er ønskeligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Jeg manglede ikke noget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Nogle gange lidt overfyldt og plejepersonalet blandede sig for meget i, hvad vi patienter lavede, f.ex. fik gæster eller snakkede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Brusevandet løb ind på patientstuen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Heldigvis var vi kun 2 patienter på en 6-sengsstue.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Patientdagligstuen for ikke-rygere var sjælden tilgængelig. Jeg følte det var et problem, at toilet og bad (på en 4-sengsstue) ikke var adskilt. Fjernsyn generede også sent om aftenen, selvom lyden var dæmpet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*En fire-mandsstue på et sygehus er jo som sådan en er!! Den var udmærket.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

 *Jeg følte lidt at jeg næsten blev hundset ud, men det forstår jeg også godt når der sikkert er pladsmangel.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Blev først udskrevet efter grundig kontrol (perforeret blindtarm).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Følte mig lidt presset til at komme på patienthotel - forhandlede mig til en ekstra dag på afdelingen. I øvrigt var der byttet rundt på navnene så hotellet havde fået navnet på en medpatient i stedet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Så absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Jeg var ikke rask nok.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Også for lang tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Da jeg skulle videre til Amtssygehuset.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt

 *Lægen opfordrede mig til at blive 1 dag ekstra. Personalet på afdelingen absolut ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Hvilket har resulteret i gentagne indlæggelser.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Jeg ville gerne have rejst hjem med en konkret diagnose og årsag til smerterne. Jeg var bange for at smerterne ville komme igen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Absolut! Jeg bad i flere timer om at blive udskrevet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*Jeg skulle overføres til et andet hospital.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Malign og akut



*Havde stadigvæk smerter da jeg blev udskrevet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg blev udskrevet uden behandling, så jeg følte mig usikker da jeg skulle udskrives, selvom lægen havde opdaget min sygdom, galdesten.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg kunne næsten ikke holde ud at være der, og til sidst afbrød jeg selv behandlingen for at komme hjem. Ingen læger turde tage beslutningen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg blev overflyttet til hjemsygehus på 5. dagen efter operationen og havde det dårligt den dag. Ville gerne have haft overflytningen udskudt lidt.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



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

-  *Der var ikke så meget at fortælle.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Skulle udskrives inden klokken 11.00. Blev efter flere 'rykkere' udskrevet klokken 15.00.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Ingen information overhovedet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Ikke så meget information om tiden efter indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg fik besked om, at jeg blev indkaldt til samtale.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Det var lidt en ekspeditionssag.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Fik fjernet en cyste på æggestokken. Savner at vide om jeg skal til lægekontrol.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Det ville have været rart med lidt oplysninger om hvad man kan forvente efter en Koloskopi: tarmene er der blevet rykket med, forstoppelse osv. Hvis det altså er det der sker, det skete for mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Blev overflyttet til udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Afhængig af hvilken sygeplejerske der var der på det tidspunkt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og akut



*De ved ikke så meget om min sygdom, så igen var der mange forskellige og modsat rettede informationer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Til det ovenstående kan tilføjes, at jeg først senere, og tilfældigt, hørte at man havde fjernet min galdeblære under operationen, der primært havde med min lever at gøre.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Ja, men jeg er nu lidt skeptisk overfor, om lægens gode råd er værd at følge. Men det hænger sammen med min konkrete 'sag'.*






Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Da jeg selv via skadestuen har henvendt mig og senere har fået en indlæggelsesaftale har lægen ikke været med der!*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Hos NN lægerne har de en rigtig dygtig reservelæge der bekymrer sig om sine patienter, så det mener jeg bestemt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Min egen læge har fjernet trådene efter operationen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *De har ikke oplyst min egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Henvist af læge fra Amtssygehuset.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Venter på en undersøgelse som min praktiserende læge har henvist til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Synes ikke min læge ville fortælle mig nok om min sygdom, da jeg kastede blod op; mange har.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Da jeg kom til lægen 4 uger efter for rutine angående operation, vidste de ikke hvad form for operation (lyskebrok)*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Min egen læge ville ikke (kunne ikke) konstatere, at der var noget galt. Måtte indlægges via vagtlægen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Alt for lang tid før min egen læge får besked om min udskrivelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt



*Jeg ved det ikke. Egen læge spørger mig om hvordan det gik, så måske er kommunikationen ikke særlig optimal?*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Afd. har informeret min egen læge på en tilfredsstillende måde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Malign og akut



*Ja, men det foregik meget langsomt, efter jeg er blevet udsat for frygtelige mavesmerter i flere måneder og efter jeg mange gange havde bedt om hjælp.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Lægen siger det er hospitalet, der skal se på mig. Hospitalet siger det er lægen, når jeg ikke er indlagt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg blev henvist fra udenamtssygehus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Min læge ventede for lang tid, indtil han tilsidst tog mig seriøst.*










Respondentens svar: Nej


Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

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

-  *Mangelfuld information.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Da netop kirurgisk afdeling var min første arbejdsplads som laborant i 1996 kan det jo ikke forbavse nogen, at forskellen fra dengang til nu er ubeskrivelig stor. Der er blevet rart og pænt og behandlingen er jo utrolig personlig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Har kun været kortvarigt indlagt hver gang, så jeg har kun gode og positive oplevelser med mine ophold på hospitalet, og er glad hver gang jeg går hjem derfra, der er brug for dette, og rigtig godt at være rask. Tak.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Som sagt er sygeplejerskerne forstående overfor ens situation og søde og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg synes at personalet behandlede mig tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Alt fungerede godt på afdelingen - lige fra læger, sygeplejersker til rengøringspersonalet. Der var en hyggelig tone, personalet imellem. Det smitter af på afdelingen. Jeg var der en lille uge.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *På nær nogle få virkede personalet uengagerede, og jeg savnede den forståelse og venlighed, man har brug for som patient. Er fællesnævneren for alle spørgsmålene.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Der er stor travlhed og meget stress. På trods af det er behandlingen god. Men som patient kan man ikke læne sig tilbage, men må hele tiden være vågen og tage del i sin helbredelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Som beskrevet god behandling fra alle som var tilknyttet afdelingen. Fra top til bund.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt


 *Fordi jeg blev indlagt med voldsomme mavesmerter, (som på et andet sygehus vidste sig at være endometriose) og blev udskrevet med besked om at smerterne nok ville forsvinde af sig selv. Personalet virkede ikke til at forstå hvor ondt jeg havde.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *Plejepersonalet var både dygtig og flinke men de har alt for travlt, især til de sengeliggende der ikke selv kan hente mad og andet og især til de gamle der er indlagt. Dem glemmer de lidt i travlheden. Der sker for mange kiks når de har så travlt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Alt i alt var der styr på afdelingens personale. Mit indtryk var at de forskellige hold i løbet af et døgn var gode til at koordinere internt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *I det store og hele godt - dog med enkelte 'svipsere'.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt

 *Fire stjerner med pil opad, fordi som det forekommer foran: intet at bebrejde - men der skulle der vel heller ikke være.*

*Råd: muligheden for en beskyttelsesmaske når en patient med lunger i risikogruppen ligger sammen med en hostende nysende influenzapatient.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Havde på et tidspunkt ulidelige smerter pga dræn. Måtte vente 4-5 timer før læge kunne få tid til at give lov til fjernelse af dette.*


*Plejepersonalet brugte meget tid på at diskutere, hvor travlt de havde!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut


 *De gør deres arbejde godt!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

 *Sød personlig pleje, operation vellykket.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt

 *Fordi jeg fandt alt tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt

 *Fortravlet, stress, mange på stuerne. Nedslidt afdeling.*










Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år



Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

-  *Jeg blev undersøgt, fik stillet diagnose, blev tilbudt behandling af et godt personale. 5 stjerner ville kræve moderne fysiske rammer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg gav 3 fordi jeg mener der godt kunne ske nogle forbedringer i forhold til personalets tilstedeværelse og rengøring af badeværelserne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Der var nogle sure sygeplejersker/plejere ind imellem som trækker lidt ned. De virker meget fortravlet. Man må ikke håbe at der bliver skåret mere ned på det område.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der er desværre lange ventetider, men når man 'kommer til' er man virkelig i gode hænder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Det var ikke alle, der var lige flinke.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg ville gerne have givet 5 stjerner især til personalet, men de forhold de arbejder under: stress og jag osv., så kan det jo ikke blive helt i top, grundlaget er ikke tilstede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi jeg kun har ros at give.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Der mangler en kompetent ansvarlig afdelingssygeplejerske til at forestå den overordnede koordination af afdelingens funktioner!*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Fuld tilfreds med alt undtagen besked fra nattevagten.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Generelt en god afdeling med et godt personale. Dog skal man have lidt tålmodighed ind imellem. Taget i betragtning af hvor dårligt et ophold jeg havde på Amtssygehuset, så ligger I helt i toppen. Det kunne dog være rart med to-sengestuer og en større og mere indbydende opholdsstue.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut

-  *Dårligt fordi vinduer stod åbne, og ingen varme på stuerne og gangen. Der blev ikke udleveret tøj, hvis jeg, som er kørestolsbruger, har brug for varme.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *På trods af bemanningen gjorde personalet en utrolig stor indsats for at pleje patienterne. Derfor 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Tilsyneladende dårlig tidsmæssig planlægning. Lang ventetid i forhold til de givne oplysninger, ved både indskrivning og udskrivning.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt
-  *Patienten, som ikke er sengeliggende eller dement, skal have hele sandheden at vide om alt om sin sygdom.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *For jeg synes ikke det kan være rigtigt, at man skal ligge i 2½ døgn, før man snakker med en læge. Da der var stuegang, var der 2 udlændinge der fik al opmærksomheden. Da de var færdige med dem gik de, så vi 2 danskere der også var på stuen, snakkede slet ikke med dem. Vi fik nylig kontakt med en læge, da vi selv forlangte det.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Samlet set var indlæggelsen en ok oplevelse. God behandling i opvågning. Oplevede L3 som meget travl - blev glemt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Som en ældre medpatient sagde til mig: Man føler at man er til besvær hvis man tillader sig at ringe på klokken. Det samme var mit indtryk.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Hvis det kun er plejepersonale og mad. Det var god behandling. Jeg kunne godt tænke mig at lægen der foretog indgrebet, havde talt med mig efter operationen. Jeg blev sendt hjem med en recept på smertestillende medicin, som en bløder overhovedet ikke må få. Det synes jeg er uacceptabelt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Grundet tilfredshed og tillid.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut



-  *Der manglede som sagt en opholdsstue.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *+ Meget venligt personale, megen information, gjorde meget for at tilfredsstille mine behov.*  
*- 2-mandsstuer, aftensmad, ventetid på aftaler.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg var meget tilfreds med alle på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Nogle søde mennesker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Hurtig operation (navlebrok). Dejlig mad. Hurtig udskrivning fra hospitalet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Tilsyneladende mislykket behandling, da jeg stadig har stærke smerter og stort forbrug af medicin med mere. Flere gange om ugen må jeg konsultere min egen læge.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Læger og sygeplejesker var helt i top. Enkelte af plejepersonalet kunne måske vise lidt mere menneskelighed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *En rigtig god behandling fra personalet. Men jeg har talt med alt for mange læger, som ikke alle vidste hvad jeg fejlede, eller hvordan min fremtid vil blive.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Min indlæggelse var meget kort, men jeg var glad for at blive vel modtaget, da jeg var i nød.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Inden indlæggelsen ville jeg gerne have haft information om behandlingens art, men så fik jeg den af henvisende læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og planlagt



*Fordi jeg var meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*Som patient vil man nok gerne i fokus, men der er jo nok resourceproblemer på jeres afdeling, som alle de andre steder, og nogle medarbejdere er mere engagerede end andre. Jeg var mobil og kendte lidt til systemet, så det var ok for mig, men nogle kunne nok være lidt undrende og afventende overfor hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Alt var fint, søde plejere. Jeg synes, jeg ventede lang tid på en narkoselæge, en halv dag!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg har fået det rigtig godt efter opholdet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Der bliver holdt øje med en (positivt). Der var lang ventetid 2 steder, det ene er beskrevet, det andet er efter undersøgelsen, til man har talt med en læge. Vi ventede et sted mellem 3 og 4 timer, hvilket er det mest utilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*De var søde/venlige - især portør og SOSU-hjælpere - også sygeplejersker, men dem så jeg kun når jeg gik ud for at spørge om jeg ikke kunne blive udskrevet. Man føler sig lidt til besvær som endags-patient til en Koloskopi, de har jo de 'faste' patienter, der kræver mere pleje.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*Det er et meget professionelt personale. God kommunikation blandt personalet. God stemning. Altid søde og venlige.*

*Negativt: den ene sygeplejerske jeg har omtalt. Hun havde ikke forståelse for den enkelte patient, skulle ikke være på så kritisk dårlig afdeling for syge patienter. Der har man brug for forståelse, ro og imødekommenhed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Malign og akut



*For god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg ville have givet 5 hvis lokaliteterne havde været bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt

-  *Kunne godt have tænkt sig en smule mere information omkring mulige diagnoser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi lokalerne overvejende er gode, men det er et minus at der sommetider var en seng for meget på visse stuer. Personalet var altid flinke og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og planlagt
-  *Enestående kan ikke opnås med de lokaleforhold. Alt personale kan jo ikke være lige gode. Det kan både skyldes ekspertise, men også om kemien er i orden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Malign og akut
-  *De var alle bare så søde, og rigtig god mad.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Jeg troede at da afdeling L opdagede min sygdom: galdesten, havde jeg lov til behandling straks, i stedet for at jeg er blevet udsat for frygtelige mavesmerter i flere måneder efter. Jeg skulle bede om hjælp hos L. ambulatoriet og min egen læge mange gange.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Dårlig information under indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fik forkert medicin. Fik ikke medicin til tiden. Tilrettelagt behandling udsat 2 gange. Plejepersonalet var meget fortravlet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Malign og akut
-  *Afsnit L3 er det absolut bedste afsnit jeg nogen sinde har været på.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Malign og akut
-  *Fordi der var lang ventetid ved stuegang, og fordi jeg fik en læge ved stuegang, der ikke talte forståeligt dansk for hverken mig eller min familie, som var der.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut
-  *Fordi jeg og mine medpatienter generelt følte os utrygge, ignorerede eller fortvivlede. Ofte måtte vi på skift skælde personale ud for at blive taget alvorligt. Ofte for hinanden, for når man er syg og bange, kan man ikke altid selv give det påkrævede modspil.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Benign og akut



*Jeg synes at lægerne skulle snakke sammen, inden de giver en patient besked, så beskeder er ens.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg er noget i tvivl mht. sammenhængen mellem glutenallergi og indre organer/tidligere hjerneskade.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og planlagt



*Nogle gange virkede det som om personalet havde for travlt. Men de gjorde hvad de kunne.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*En utrolig sød og kærlig modtagelse af personale og ikke mindst sekretæren, mødt med knus og smil. De læger der havde med mig at gøre, var alle meget opmærksomme på en og hvad man sagde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*For en enestående varm og kærlig pleje og omsorg.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Jeg føler mig i gode hænder på Århus Sygehus.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Malign og planlagt



*Flinke dygtige medarbejdere. Men informationsniveauet er for lavt. Måske fordi jeg blev opereret i juleperioden.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Fordi jeg har visse anker.*

*A) Ambulancetjenesten var perfekt: hurtig, effektiv, kompetent (ifølge min kone; jeg var mere eller mindre bevidstløs).*

*B) Behandlingen i forbindelse med gastroskopien var i orden (de implicerede var 'nærværende' og informative).*

*C) Da gastoskopian ved ingen af de tre indlæggelser har været entydig, var jeg efterhånden mystificeret og ville godt høre lidt mere om disse tilbagevendende tilfælde. De mange forskellige læger havde ikke meget at sige. Lægen, der udskrev mig (jeg havde ikke set ham før), prøvede at læse journalen, mens han stod på stuen. Han konstaterede, at 'tallene' var i orden, og at jeg kunne tage hjem.*

*Et par dage efter ringede jeg til afdelingen for at prøve at få en konsultation med en af de læger, der havde indsigt i tilfældet. Sygeplejersken var meget tøvende med at opfylde dette ønske, som hun tydeligt nok betragtede som urimeligt; jeg kunne tale med min praktiserende læge, sagde hun. Det lykkedes dog, og jeg havde en virkelig god og informativ samtale med en læge 14 dage senere.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut



*Kære søde sygeplejersker.*

*Jeg håber aldrig at jeg bliver syg.*

*Jeg kan jo bare undre mig over det, jeg var vidne til. Jeg skulle have en kikkertundersøgelse af tarmen. Var fastende fra klokken 10 dagen før, skulle til næste dag klokken 9.00. Klokken 1 beder jeg om at gå en tur - men bliver lagt i seng. Klokken 19.30 om aftenen får jeg at vide, at ham der skal se på mig er på Skejby for at operere. Og så beslutter jeg mig for at tage hjem. På stuen mødte jeg en pige, som ugen før var blevet indlagt akut med galdesten. Hun havde ventet en uge på operation og var blevet taget af faste flere gange.*

*I hel uge med smerter. Det er det, jeg er chokeret over.*

*Jeg kunne tage hjem, men det kunne hun ikke. Jeg håber at kunne vælge et andet sygehus næste gang.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Benign og planlagt



*Jeg vil ikke finde mig i at føle mig 'i vejen', når jeg er syg. Personalets stress og bitterhed skal under ingen omstændigheder gå ud over mig.*

*Men det er selvfølgelig ikke kun 'sort' - der var også 'gode' oplevelser, men de dårlige oplevelser gjorde et stort indtryk.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Benign og akut

