

Indlæggelse på
Ortopædkirurgisk Center i Århus
Århus Sygehus
3. måling

Indlæggelse på
Ortopædkirurgisk Center i Århus
Århus Sygehus
3. måling

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

e-mail: 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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 429

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:

Ortopædkirurgisk Center i Århus, 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 repræsenta-tiv 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:

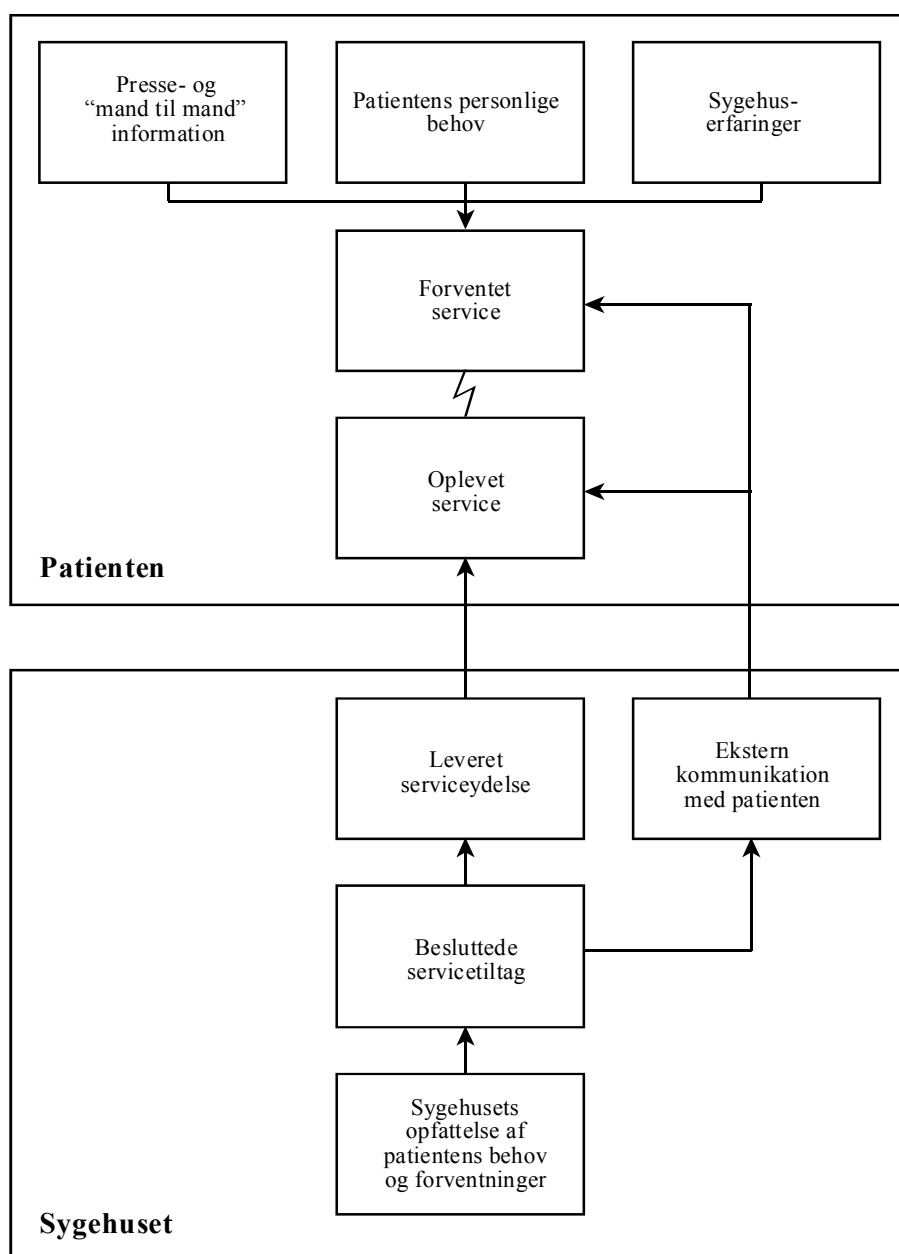
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	<p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter 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>
Udsendelse og indsendelse	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.</p>
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på 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
Ortopædkirurgisk Center i Århus, Århus Sygehus

Afdelingens speciale	Ortopædkirurgi
Antal indlagte	7.580
Heraf akut indlagte	4.156
Heraf planlagte	3.424
Gennemsnitligt antal sengedage	40.900
Belægningsprocent	78
Antal senge	129
Enestuer	1
Tomandsstuer	23
Tremandsstuer	16
Firemandsstuer	9
Femmandsstuer	4
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	7
Ambulante besøg	54.400
Antal ambulatorier	2
Deldøgnsbehandlinger	3.220
Antal dagafsnit	2
Lægestillinger	77
Plejepersonalestillinger	348,6
Lægeseekretærstillinger	69,6
Samlet budgetramme	252,1

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale

Ortopædkirurgisk afdeling Århus Sygehus (NBG/THG) udgør Det Ortopædkirurgiske Center.

Det Ortopædkirurgiske Center omfatter følgende specialiserede sektorer: Ryg, ortopædisk onkologi, ortopædisk infektionskirurgi, børneortopædi, skulder-/albuekirurgi, fod-/ankelkirurgi, idrætstraumatologi, håndkirurgi, hofte/knækirurgi samt ortopædisk traumatologi.

Hver sektor udgør et fagligt selvstændigt ansvarsområde baseret på teamfunktion mellem en lægesektor, sygepleje og sektorsekretariat. Samme team af læger og sygeplejersker varetager det samlede patientforløb, hvilket betinger, at den enkelte patient i høj grad vil opleve en stor kontinuitet i behandlingen.

Visitation til centeret

Afdelingen modtager patienter overvejende fra det jyske område – og her nogenlunde ligeligt fordelt på de forskellige amter. Endvidere har afdelingen et lokalt optageområde omfattende en population på ca. 300.000 mennesker. I et samarbejde med Neurokirurgisk afdeling varetager afdelingen en akut funktion for rygtraumatologi fra det vestdanske område.

Udvikling i patienttilgang

Afdelingens elektive funktion har i løbet af det seneste årti udviklet sig fra at være en overvejende regional funktion til at være en udpræget landsdelsfunktion. Ca. 70% af de i år 2003 indlagte elektive patienter henhører således under landsdelsfunktionerne.

Siden 1998 har tilgangen af elektive patienter været stigende – særligt markant inden for sektorerne skulder-/albuekirurgi og fod-ankelkirurgi – hvor der er tale om en næsten fordobling. Afdelingen modtager nu ca. 12.800 nyhenviste elektive patienter årligt, hvortil kommer ca. 4.100 akut indlagte. Tilgangen til afdelingens skadestue har i en årrække ligget næsten konstant på 58.000 patienter.

Samarbejds-partnere

Afdelingen har et nært samarbejde med en lang række af Universitetshospitalets øvrige afdelinger – hvortil kommer et ekstrapuralt samarbejde med Ortopædkirurgisk afdeling i Randers, idet der dér er oprettet en satellitfunktion inden for elektiv rygkirurgi (spondylo-desekirurgi).

Endvidere har Det Ortopædkirurgiske Center ved Århus Universitetshospital etableret et samarbejde med Aalborg Sygehus og med Esbjerg Sygehus – i begge tilfælde med tilknyttede professorater inden for det ortopædkirurgiske område og med særligt ansvar for forskning og udvikling i henholdsvis Nordjyllands og Ribe Amt.

**Udviklings-
områder**

De ortopædkirurgiske specialektorer, der henhører under Det Ortopædkirurgisk Center på Århus Sygehus, rummer alle udviklingsfelter på internationalt niveau. Specialektorerne bidrager dermed i høj grad til at højne kompetenceniveauet inden for dansk ortopædisk kirurgi i almindelighed. Mere detaljeret beskrivelse af de mange udviklingsområder, som Det Ortopædkirurgiske Center rummer, fremgår af centrets årsberetning. Denne kan rekvireres hos afdelingsledelsen.

**Patientrettede
initiativer siden
sidste måling**

Følgende ændringer er foretaget på afdelingen siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse:

1. Afdelingens ca. 50 skriftlige patientinformationer er revideret og lagt ud på afdelingens hjemmeside.
2. Systematisk patientinformation gennemført ambulantly og på udskrivningstidspunkt.
3. Det operationsrelaterede patientforløb er effektiviseret (den ”røde tråd” i patientforløbet er nu mere veldefineret).
4. Teamfunktionen omkring patientforløbene er styrket og omfatter nu alle relevante personalegrupper (specielt er afdelingens lægesekretariat blevet decentraliseret og integreret i de sektorrelaterede grupper).
5. Epikrise udformet mere hensigtsmæssigt og fremsendes rettidigt til primærsektor.
6. Læge/patientkommunikationen er søgt bedret. Relevante læger har været på kommunikationskursus.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på Ortopædkirurgisk Center i Århus

Patienter i procent af antal indlagte Antal	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	632	370
Alder		
0-18 år	13%	12%
19-39 år	23%	19%
40-59 år	28%	31%
60-69 år	14%	18%
70-79 år	13%	12%
80 år eller mere	9%	7%
Køn		
Mand	52%	49%
Kvinde	48%	51%
Afsnit		
Afsnit E1	14%	13%
Afsnit E2	15%	18%
Afsnit E4	15%	12%
Afsnit E5	14%	11%
Afsnit E6	14%	17%
Afsnit 80	14%	14%
Afsnit 180	14%	16%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 59

Der er udsendt i alt 632 breve til indlagte patienter på

Ortopædkirurgisk Center i Århus 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 370 skemaer, svarende til en svarprocent på 59. 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 - 247 svar. (1. gang)

november 2001 - 241 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
I alt	8.726		

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
Ortopædkirurgisk Center i Århus, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
	Antal	247	241	370
Alder				
0-18 år	17%	18%	12%	11%
19-39 år	20%	23%	19%	17%
40-59 år	31%	25%	31%	28%
60-69 år	17%	15%	18%	18%
70-79 år	11%	12%	12%	17%
80 år eller mere	5%	6%	7%	9%
Køn				
Mand	52%	51%	49%	46%
Kvinde	48%	49%	51%	54%
Hvordan				
Akut	39%	39%	49%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	61%	61%	51%	47%
Erfaring(5år)				
1 gang	71%	71%	72%	63%
2 gange	16%	17%	17%	18%
3 gange	7%	8%	7%	8%
Mere end 3 gange	6%	4%	4%	11%
Indlagt				
En dag	8%	14%	17%	18%
2-3 dage	19%	21%	22%	30%
4-8 dage	42%	42%	36%	31%
Mere end 8 dage	31%	23%	25%	21%
Bopæl				
Indenamtspatienter	70%	68%	75%	83%
Udenamtspatienter	30%	32%	25%	17%
Modersmål				
Dansk	96%	97%	97%	96%
Ikke dansk	4%	3%	3%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	40%	42%	34%	37%
Erhvervsudd./håndværker	24%	29%	30%	28%
Videregående uddannelse	32%	29%	31%	26%
Andet	5%	0%	5%	9%
Søgt information				
Har søgt information	25%	23%	25%	29%
Har ikke søgt information	75%	77%	75%	71%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	84%	86%	86%	84%
Pårørende	16%	14%	14%	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 Ortopædkirurgisk Center i Århus, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 370 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	86%	10%	2%	2%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	85%	9%	4%	2%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	73%	17%	2%	8%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	84%	9%	3%	5%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	87%	8%	2%	3%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	75%	12%	5%	8%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	74%	16%	6%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	75%	14%	4%	7%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	69%	15%	12%	4%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	83%	5%	8%	4%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	76%	12%	8%	4%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	42%	8%	7%	43%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste indlæggelse.

4. Tolv spørgsmål om tilfredshed

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

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra indlagte patienter på
Ortopædkirurgisk Center i Århus, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal ³					
	247	241	370			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	14%	15%	12%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	14%	13%	13%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	24%	15%	20%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	14%	12%	12%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	14%	13%	10%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	25%	20%	19%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	27%	21%	23%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	25%	21%	19%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	25%	23%	28%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	13%	10%	14%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	19%	22%	21%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	29%	28%	26%	25%	15%	53%

¹ 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.

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

³ Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

Forskel på patienterne?	De 12 tilfredshedsspørgsmål er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for afdelingen opstillet for 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.
Sammenligning med forsigtighed	<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>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Afdelingen har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede afdelinger. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>

5. Ventetid og valg af sygehus

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

**TABEL 7. De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på
Ortopædkirurgisk Center i Århus**

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 ¹		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	140	137	177	3.738	
Ja	76%	69%	78%	81%	98%	61%
Nej	24%	31%	22%	19%	2%	39%

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

¹ Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 8. De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på
Ortopædkirurgisk Center i Århus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger ¹		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	137	143	178	3.735	
Ja	91%	89%	96%	93%	100%	78%
Nej	9%	11%	4%	7%	0%	22%

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

¹ Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 9. De planlagte patienters motiv til valg af sygehus
Ortopædkirurgisk Center i Århus**

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	173	179	239
Lægens råd	42%	42%	36%	37%
Kort venteliste	2%	4%	1%	8%
Tæt på bopæl/familie	12%	12%	15%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	27%	37%	26%	21%
Andet	17%	4%	22%	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
	Antal	240	231	351	8.274	
Ja	17%	10%	9%	18%	2%	44%
Nej	83%	90%	91%	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
Ortopædkirurgisk Center i Århus**

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
	Antal	239	229	350	8.334	
Ja	17%	14%	15%	15%	2%	30%
Nej	83%	86%	85%	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
Ortopædkirurgisk Center i Århus**

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	244	238	364	8.726		
Fem stjerner (enestående)	27%	36%	27%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	57%	51%	59%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	12%	11%	11%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	2%	2%	1%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	0%	1%	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, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (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	87	10	3	61
	2-3 dage	81	16	4	77
	4-8 dage	89	9	2	132
	Mere end 8 dage	93	7	0	88
Hvordan	Akut	88	10	2	168
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87	11	2	185
Erfaring(5år)	1 gang	92	7	2	254
	2 gange	76	17	6	63
	3 gange	96	4	0	24
	Mere end 3 gange	69	31	0	16
Søgt information	Har søgt information	88	11	1	83
	Har ikke søgt information	88	10	3	252
Køn	Mand	89	9	2	180
	Kvinde	86	11	3	181
Bopæl	Indenampatienter	86	11	3	270
	Udenampatienter	93	7	0	90
Alder	0-18 år	82	16	2	45
	19-39 år	87	10	3	71
	40-59 år	89	10	1	112
	60-69 år	88	9	3	65
	70-79 år	88	9	2	43
	80 år eller mere	91	4	4	23
Modersmål	Dansk	88	10	2	343
	Ikke dansk	80	20	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	9	4	117
	Erhvervsudd./håndværker	91	9	0	105
	Videregående uddannelse	86	12	3	104
	Andet	89	11	0	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	10	2	312
	Pårørende	84	12	4	49
Afsnit	Afsnit E1	88	10	2	48
	Afsnit E2	95	5	0	65
	Afsnit E4	90	5	5	41
	Afsnit E5	85	13	3	39
	Afsnit E6	92	7	2	61
	Afsnit 80	78	20	2	50
	Afsnit 180	84	12	4	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	88	10	2	361

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	90	8	2	59
	2-3 dage	84	8	9	80
	4-8 dage	92	6	2	131
	Mere end 8 dage	83	14	3	87
Hvordan	Akut	84	11	6	171
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	7	2	181
Erfaring(5år)	1 gang	87	9	4	253
	2 gange	92	5	3	63
	3 gange	80	16	4	25
	Mere end 3 gange	88	13	0	16
Søgt information	Har søgt information	84	11	6	85
	Har ikke søgt information	90	8	2	251
Køn	Mand	89	8	3	181
	Kvinde	86	10	4	180
Bopæl	Indenamtspatienter	86	9	5	270
	Udenamtspatienter	90	9	1	90
Alder	0-18 år	84	13	2	45
	19-39 år	80	12	9	69
	40-59 år	90	8	2	112
	60-69 år	92	3	5	65
	70-79 år	89	9	2	44
	80 år eller mere	86	9	5	22
Modersmål	Dansk	88	8	4	344
	Ikke dansk	78	22	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	5	3	118
	Erhvervsudd./håndværker	90	6	4	104
	Videregående uddannelse	83	12	5	106
	Andet	68	26	5	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	8	4	311
	Pårørende	82	14	4	50
Afsnit	Afsnit E1	85	10	4	48
	Afsnit E2	90	6	3	62
	Afsnit E4	77	11	11	44
	Afsnit E5	90	8	3	40
	Afsnit E6	89	8	3	61
	Afsnit 80	88	10	2	49
	Afsnit 180	89	9	2	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	87	9	4	361

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	81	15	4	54
	2-3 dage	80	16	4	74
	4-8 dage	79	20	1	123
	Mere end 8 dage	82	18	0	87
Hvordan	Akut	75	23	2	158
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	15	2	175
Erfaring(5år)	1 gang	79	19	2	237
	2 gange	86	10	3	59
	3 gange	75	25	0	24
	Mere end 3 gange	69	31	0	16
Søgt information	Har søgt information	77	23	0	78
	Har ikke søgt information	81	16	3	240
Køn	Mand	79	20	1	172
	Kvinde	80	17	3	168
Bopæl	Indenamtspatienter	78	19	3	252
	Udenamtspatienter	84	16	0	87
Alder	0-18 år	86	14	0	42
	19-39 år	76	21	3	68
	40-59 år	77	21	2	108
	60-69 år	84	13	3	62
	70-79 år	88	13	0	40
	80 år eller mere	69	31	0	16
Modersmål	Dansk	80	19	2	324
	Ikke dansk	78	11	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	17	1	107
	Erhvervsudd./håndværker	82	16	2	98
	Videregående uddannelse	75	23	2	102
	Andet	74	21	5	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	19	2	297
	Pårørende	86	14	0	43
Afsnit	Afsnit E1	87	13	0	46
	Afsnit E2	85	13	2	61
	Afsnit E4	64	33	3	36
	Afsnit E5	85	13	3	39
	Afsnit E6	70	30	0	57
	Afsnit 80	82	14	4	49
	Afsnit 180	83	13	4	52
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	80	18	2	340

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	90	7	3	60
	2-3 dage	88	8	4	75
	4-8 dage	89	9	2	127
	Mere end 8 dage	84	15	1	87
Hvordan	Akut	84	12	4	163
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	8	2	181
Erfaring(5år)	1 gang	90	7	3	245
	2 gange	83	13	5	63
	3 gange	88	12	0	25
	Mere end 3 gange	75	25	0	16
Søgt information	Har søgt information	86	12	2	83
	Har ikke søgt information	89	9	3	246
Køn	Mand	90	9	1	180
	Kvinde	85	10	5	173
Bopæl	Indenamtspatienter	87	10	3	263
	Udenamtspatienter	89	9	2	89
Alder	0-18 år	82	11	7	44
	19-39 år	87	10	3	69
	40-59 år	87	12	1	113
	60-69 år	92	6	2	63
	70-79 år	90	5	5	40
	80 år eller mere	90	10	0	20
Modersmål	Dansk	88	9	3	334
	Ikke dansk	73	27	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	7	4	114
	Erhvervsudd./håndværker	90	8	2	101
	Videregående uddannelse	84	14	2	105
	Andet	74	16	11	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	9	2	307
	Pårørende	78	13	9	46
Afsnit	Afsnit E1	81	15	4	48
	Afsnit E2	97	2	2	62
	Afsnit E4	85	8	8	39
	Afsnit E5	95	3	3	39
	Afsnit E6	82	18	0	61
	Afsnit 80	86	14	0	49
	Afsnit 180	87	7	5	55
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	88	10	3	353

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	91	7	2	58
	2-3 dage	89	8	3	76
	4-8 dage	92	6	2	132
	Mere end 8 dage	88	9	3	89
Hvordan	Akut	89	9	2	169
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	7	3	181
Erfaring(5år)	1 gang	88	9	2	251
	2 gange	94	3	3	63
	3 gange	92	8	0	25
	Mere end 3 gange	94	6	0	16
Søgt information	Har søgt information	88	7	5	84
	Har ikke søgt information	91	8	1	251
Køn	Mand	90	7	3	181
	Kvinde	90	8	2	178
Bopæl	Indenamtspatienter	90	7	2	268
	Udenamtspatienter	89	9	2	90
Alder	0-18 år	89	7	5	44
	19-39 år	81	14	4	70
	40-59 år	92	7	1	111
	60-69 år	92	8	0	65
	70-79 år	93	2	5	44
	80 år eller mere	100	0	0	21
Modersmål	Dansk	91	8	2	340
	Ikke dansk	73	9	18	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	3	2	116
	Erhvervsudd./håndværker	90	9	2	105
	Videregående uddannelse	88	11	1	105
	Andet	74	11	16	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	8	2	312
	Pårørende	87	6	6	47
Afsnit	Afsnit E1	89	6	4	47
	Afsnit E2	95	5	0	64
	Afsnit E4	88	7	5	42
	Afsnit E5	93	8	0	40
	Afsnit E6	85	11	3	61
	Afsnit 80	88	10	2	49
	Afsnit 180	91	7	2	56
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	90	8	2	359

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	77	16	7	56
	2-3 dage	72	18	10	72
	4-8 dage	87	9	4	123
	Mere end 8 dage	84	13	3	87
Hvordan	Akut	78	12	10	152
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84	14	2	182
Erfaring(5år)	1 gang	80	13	7	236
	2 gange	85	11	3	61
	3 gange	79	21	0	24
	Mere end 3 gange	94	0	6	16
Søgt information	Har søgt information	83	13	4	83
	Har ikke søgt information	81	14	5	237
Køn	Mand	81	16	3	175
	Kvinde	82	10	8	166
Bopæl	Indenamtspatienter	79	14	7	252
	Udenamtspatienter	89	9	2	88
Alder	0-18 år	74	19	7	43
	19-39 år	68	24	9	68
	40-59 år	87	10	3	106
	60-69 år	92	3	5	62
	70-79 år	78	17	5	41
	80 år eller mere	88	0	12	17
Modersmål	Dansk	81	13	6	323
	Ikke dansk	73	18	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	8	6	112
	Erhvervsudd./håndværker	85	9	6	97
	Videregående uddannelse	76	20	4	99
	Andet	84	11	5	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	13	5	297
	Pårørende	75	14	11	44
Afsnit	Afsnit E1	80	17	2	46
	Afsnit E2	90	5	5	60
	Afsnit E4	67	15	18	39
	Afsnit E5	89	5	5	38
	Afsnit E6	82	12	7	60
	Afsnit 80	71	27	2	49
	Afsnit 180	86	10	4	49
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	81	13	6	341

Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	85	10	5	60
	2-3 dage	71	22	6	77
	4-8 dage	82	12	6	129
	Mere end 8 dage	72	22	6	87
Hvordan	Akut	71	19	10	168
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	14	3	180
Erfaring(5år)	1 gang	78	15	7	250
	2 gange	81	16	3	63
	3 gange	63	33	4	24
	Mere end 3 gange	75	19	6	16
Søgt information	Har søgt information	73	18	10	84
	Har ikke søgt information	78	17	5	250
Køn	Mand	82	13	6	179
	Kvinde	73	20	7	177
Bopæl	Indenamtspatienter	75	18	6	266
	Udenamtspatienter	83	11	6	89
Alder	0-18 år	77	18	5	44
	19-39 år	64	21	14	70
	40-59 år	81	15	4	113
	60-69 år	86	13	2	64
	70-79 år	80	12	7	41
	80 år eller mere	75	20	5	20
Modersmål	Dansk	78	16	7	338
	Ikke dansk	64	36	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	14	2	111
	Erhvervsudd./håndværker	82	11	7	106
	Videregående uddannelse	70	21	9	106
	Andet	58	37	5	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	16	5	310
	Pårørende	72	17	11	46
Afsnit	Afsnit E1	77	15	9	47
	Afsnit E2	86	11	3	63
	Afsnit E4	54	29	17	41
	Afsnit E5	85	15	0	39
	Afsnit E6	75	17	8	60
	Afsnit 80	84	14	2	49
	Afsnit 180	77	18	5	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	77	17	6	356

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	84	14	2	56
	2-3 dage	79	14	6	77
	4-8 dage	80	17	3	125
	Mere end 8 dage	85	12	4	84
Hvordan	Akut	78	16	6	160
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	85	13	2	176
Erfaring(5år)	1 gang	81	15	5	240
	2 gange	80	15	5	61
	3 gange	78	22	0	23
	Mere end 3 gange	88	13	0	16
Søgt information	Har søgt information	76	21	2	84
	Har ikke søgt information	83	13	5	239
Køn	Mand	85	12	3	175
	Kvinde	77	18	5	169
Bopæl	Indenamtspatienter	80	16	4	256
	Udenamtspatienter	85	11	3	87
Alder	0-18 år	72	23	5	43
	19-39 år	76	19	4	67
	40-59 år	80	17	3	109
	60-69 år	86	10	5	63
	70-79 år	90	5	5	40
	80 år eller mere	94	0	6	18
Modersmål	Dansk	81	15	4	328
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	5	3	111
	Erhvervsudd./håndværker	80	18	2	102
	Videregående uddannelse	73	22	6	102
	Andet	71	14	14	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	14	3	299
	Pårørende	71	18	11	45
Afsnit	Afsnit E1	78	18	4	45
	Afsnit E2	92	7	2	60
	Afsnit E4	81	8	11	37
	Afsnit E5	87	10	3	39
	Afsnit E6	74	26	0	58
	Afsnit 80	77	19	4	48
	Afsnit 180	79	14	7	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	81	15	4	344

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	77	18	5	56
	2-3 dage	71	19	10	78
	4-8 dage	72	15	12	130
	Mere end 8 dage	71	13	16	89
Hvordan	Akut	76	14	10	169
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	68	18	13	179
Erfaring(5år)	1 gang	75	16	10	251
	2 gange	60	19	21	62
	3 gange	71	17	13	24
	Mere end 3 gange	81	13	6	16
Søgt information	Har søgt information	68	15	17	81
	Har ikke søgt information	73	16	11	251
Køn	Mand	75	15	10	177
	Kvinde	69	17	14	180
Bopæl	Indenamtspatienter	71	17	12	270
	Udenamtspatienter	74	13	13	86
Alder	0-18 år	73	18	9	44
	19-39 år	84	6	10	70
	40-59 år	70	17	13	110
	60-69 år	67	19	14	64
	70-79 år	58	28	14	43
	80 år eller mere	87	4	9	23
Modersmål	Dansk	72	16	12	340
	Ikke dansk	56	11	33	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	75	14	11	116
	Erhvervsudd./håndværker	75	17	8	103
	Videregående uddannelse	64	19	17	105
	Andet	79	5	16	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	16	12	308
	Pårørende	69	16	14	49
Afsnit	Afsnit E1	74	19	6	47
	Afsnit E2	88	11	2	64
	Afsnit E4	73	12	15	41
	Afsnit E5	77	13	10	39
	Afsnit E6	75	10	15	59
	Afsnit 80	49	29	22	49
	Afsnit 180	66	19	16	58
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	72	16	12	357

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	89	5	5	56
	2-3 dage	84	4	12	77
	4-8 dage	86	9	5	129
	Mere end 8 dage	89	2	9	88
Hvordan	Akut	86	5	10	166
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87	7	6	180
Erfaring(5år)	1 gang	88	5	6	249
	2 gange	82	8	10	61
	3 gange	71	8	21	24
	Mere end 3 gange	94	0	6	16
Søgt information	Har søgt information	88	5	8	80
	Har ikke søgt information	86	6	8	249
Køn	Mand	89	5	6	175
	Kvinde	84	7	9	179
Bopæl	Indenamtspatienter	85	6	9	264
	Udenamtspatienter	91	3	6	89
Alder	0-18 år	95	2	2	44
	19-39 år	90	6	4	69
	40-59 år	90	3	7	110
	60-69 år	86	8	6	63
	70-79 år	77	14	9	43
	80 år eller mere	64	5	32	22
Modersmål	Dansk	88	6	7	336
	Ikke dansk	55	9	36	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	4	8	113
	Erhvervsudd./håndværker	86	7	7	102
	Videregående uddannelse	83	8	9	106
	Andet	89	0	11	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	6	8	306
	Pårørende	83	6	10	48
Afsnit	Afsnit E1	91	6	2	47
	Afsnit E2	90	7	3	61
	Afsnit E4	63	12	24	41
	Afsnit E5	79	3	18	39
	Afsnit E6	90	3	7	59
	Afsnit 80	94	4	2	50
	Afsnit 180	89	5	5	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	86	6	8	354

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	85	12	3	60
	2-3 dage	74	12	14	77
	4-8 dage	84	10	6	126
	Mere end 8 dage	75	16	9	87
Hvordan	Akut	76	13	11	166
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	12	7	180
Erfaring(5år)	1 gang	78	14	8	251
	2 gange	80	7	13	60
	3 gange	74	22	4	23
	Mere end 3 gange	94	6	0	16
Søgt information	Har søgt information	78	16	6	83
	Har ikke søgt information	80	11	9	249
Køn	Mand	79	12	8	179
	Kvinde	79	13	9	175
Bopæl	Indenamtspatienter	80	12	8	264
	Udenamtspatienter	78	13	9	89
Alder	0-18 år	87	9	4	45
	19-39 år	75	16	9	68
	40-59 år	76	16	8	113
	60-69 år	86	8	6	64
	70-79 år	81	5	14	43
	80 år eller mere	72	11	17	18
Modersmål	Dansk	80	12	9	337
	Ikke dansk	64	27	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	8	5	113
	Erhvervsudd./håndværker	76	15	9	105
	Videregående uddannelse	75	14	11	104
	Andet	76	0	24	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	13	8	309
	Pårørende	82	7	11	45
Afsnit	Afsnit E1	81	11	9	47
	Afsnit E2	89	8	3	62
	Afsnit E4	70	8	22	37
	Afsnit E5	82	15	3	39
	Afsnit E6	66	21	13	62
	Afsnit 80	82	12	6	50
	Afsnit 180	82	11	7	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	79	12	8	354

**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	76	16	8	37
	2-3 dage	76	13	11	46
	4-8 dage	71	17	12	65
	Mere end 8 dage	75	10	16	63
Hvordan	Akut	76	13	11	87
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	71	15	14	118
Erfaring(5år)	1 gang	72	14	14	137
	2 gange	74	15	11	46
	3 gange	81	6	13	16
	Mere end 3 gange	73	18	9	11
Søgt information	Har søgt information	65	22	14	51
	Har ikke søgt information	76	11	13	148
Køn	Mand	78	11	11	109
	Kvinde	69	17	15	103
Bopæl	Indenamtspatienter	74	14	12	160
	Udenamtspatienter	71	13	15	52
Alder	0-18 år	75	13	13	24
	19-39 år	70	19	12	43
	40-59 år	72	16	12	67
	60-69 år	69	10	21	39
	70-79 år	85	8	8	26
	80 år eller mere	82	9	9	11
Modersmål	Dansk	74	13	13	198
	Ikke dansk	57	14	29	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	11	10	70
	Erhvervsudd./håndværker	79	11	10	62
	Videregående uddannelse	63	22	14	63
	Andet	73	0	27	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	15	11	186
	Pårørende	69	8	23	26
Afsnit	Afsnit E1	48	28	24	25
	Afsnit E2	76	15	9	34
	Afsnit E4	74	21	5	19
	Afsnit E5	76	14	10	21
	Afsnit E6	80	10	10	41
	Afsnit 80	82	8	11	38
	Afsnit 180	71	9	21	34
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	74	14	13	212

Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	71	29	21
	2-3 dage	90	10	40
	4-8 dage	73	27	66
	Mere end 8 dage	78	22	50
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	22	177
Erfaring(5år)	1 gang	74	26	104
	2 gange	89	11	47
	3 gange	81	19	16
	Mere end 3 gange	56	44	9
Søgt information	Har søgt information	83	17	58
	Har ikke søgt information	77	23	107
Køn	Mand	82	18	91
	Kvinde	73	27	86
Bopæl	Indenamtspatienter	80	20	116
	Udenamtspatienter	74	26	61
Alder	0-18 år	100	0	20
	19-39 år	85	15	34
	40-59 år	66	34	50
	60-69 år	74	26	38
	70-79 år	78	22	23
	80 år eller mere	82	18	11
Modersmål	Dansk	79	21	164
	Ikke dansk	71	29	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	74	26	54
	Erhvervsudd./håndværker	75	25	53
	Videregående uddannelse	82	18	50
	Andet	90	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	24	157
	Pårørende	90	10	20
Afsnit	Afsnit E1	90	10	30
	Afsnit E2	76	24	29
	Afsnit E4	100	0	4
	Afsnit E5	86	14	29
	Afsnit E6	67	33	36
	Afsnit 80	70	30	30
	Afsnit 180	79	21	19
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	78	22	177

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	95	5	19
	2-3 dage	98	3	40
	4-8 dage	94	6	70
	Mere end 8 dage	96	4	49
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	96	4	178
Erfaring(5år)	1 gang	95	5	103
	2 gange	94	6	49
	3 gange	100	0	16
	Mere end 3 gange	100	0	9
Søgt information	Har søgt information	95	5	59
	Har ikke søgt information	96	4	108
Køn	Mand	96	4	90
	Kvinde	95	5	88
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	116
	Udenamtspatienter	97	3	62
Alder	0-18 år	95	5	20
	19-39 år	94	6	32
	40-59 år	94	6	52
	60-69 år	95	5	39
	70-79 år	100	0	23
	80 år eller mere	100	0	11
Modersmål	Dansk	95	5	164
	Ikke dansk	100	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	52
	Erhvervsudd./håndværker	96	4	53
	Videregående uddannelse	96	4	51
	Andet	83	17	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	156
	Pårørende	95	5	22
Afsnit	Afsnit E1	97	3	32
	Afsnit E2	96	4	28
	Afsnit E4	100	0	4
	Afsnit E5	100	0	28
	Afsnit E6	94	6	36
	Afsnit 80	93	7	30
	Afsnit 180	90	10	20
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	96	4	178

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	3	97	61
	2-3 dage	5	95	77
	4-8 dage	13	87	126
	Mere end 8 dage	8	92	83
Hvordan	Akut	10	90	166
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	6	94	177
Erfaring(5år)	1 gang	9	91	247
	2 gange	5	95	61
	3 gange	9	91	23
	Mere end 3 gange	13	88	16
Søgt information	Har søgt information	5	95	82
	Har ikke søgt information	10	90	244
Køn	Mand	10	90	177
	Kvinde	7	93	174
Bopæl	Indenamtspatienter	8	92	266
	Udenamtspatienter	11	89	84
Alder	0-18 år	12	88	42
	19-39 år	9	91	69
	40-59 år	9	91	111
	60-69 år	8	92	64
	70-79 år	0	100	41
	80 år eller mere	10	90	20
Modersmål	Dansk	8	92	334
	Ikke dansk	11	89	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	7	93	112
	Erhvervsudd./håndværker	6	94	104
	Videregående uddannelse	10	90	104
	Andet	33	67	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	8	92	308
	Pårørende	14	86	43
Afsnit	Afsnit E1	8	92	48
	Afsnit E2	12	88	65
	Afsnit E4	5	95	37
	Afsnit E5	10	90	39
	Afsnit E6	5	95	56
	Afsnit 80	8	92	49
	Afsnit 180	9	91	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	9	91	351

Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	5	95	60
	2-3 dage	12	88	77
	4-8 dage	14	86	122
	Mere end 8 dage	22	78	87
Hvordan	Akut	18	82	163
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	11	89	178
Erfaring(5år)	1 gang	14	86	245
	2 gange	15	85	60
	3 gange	16	84	25
	Mere end 3 gange	19	81	16
Søgt information	Har søgt information	16	84	82
	Har ikke søgt information	15	85	243
Køn	Mand	16	84	177
	Kvinde	13	87	173
Bopæl	Indenamtspatienter	14	86	263
	Udenamtspatienter	15	85	86
Alder	0-18 år	17	83	41
	19-39 år	16	84	68
	40-59 år	14	86	111
	60-69 år	13	88	64
	70-79 år	14	86	43
	80 år eller mere	16	84	19
Modersmål	Dansk	15	85	331
	Ikke dansk	18	82	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	12	88	111
	Erhvervsudd./håndværker	16	84	105
	Videregående uddannelse	15	85	100
	Andet	32	68	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	14	86	305
	Pårørende	16	84	45
Afsnit	Afsnit E1	18	82	44
	Afsnit E2	14	86	64
	Afsnit E4	15	85	39
	Afsnit E5	5	95	40
	Afsnit E6	12	88	58
	Afsnit 80	17	83	48
	Afsnit 180	19	81	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	15	85	350

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	85	15	60
	2-3 dage	79	21	80
	4-8 dage	92	8	131
	Mere end 8 dage	88	12	89
Hvordan	Akut	83	17	171
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	10	184
Erfaring(5år)	1 gang	87	13	259
	2 gange	86	14	63
	3 gange	83	17	24
	Mere end 3 gange	88	13	16
Søgt information	Har søgt information	82	18	85
	Har ikke søgt information	88	12	257
Køn	Mand	89	11	180
	Kvinde	84	16	184
Bopæl	Indenamtspatienter	85	15	272
	Udenamtspatienter	92	8	91
Alder	0-18 år	87	13	45
	19-39 år	80	20	71
	40-59 år	92	8	112
	60-69 år	88	12	65
	70-79 år	84	16	44
	80 år eller mere	87	13	23
Modersmål	Dansk	88	12	346
	Ikke dansk	45	55	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	12	114
	Erhvervsudd./håndværker	88	12	107
	Videregående uddannelse	85	15	109
	Andet	79	21	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	12	314
	Pårørende	80	20	50
Afsnit	Afsnit E1	90	10	49
	Afsnit E2	95	5	64
	Afsnit E4	74	26	42
	Afsnit E5	93	8	40
	Afsnit E6	92	8	63
	Afsnit 80	76	24	49
	Afsnit 180	82	18	57
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Center i Århus	87	13	364

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 E1

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



En sygeplejerskes behandling var ikke tilfredsstillende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Da jeg er eliteudøver med meget god kondition, havde jeg svært ved at reagere på smertestillende, og det havde de ikke forståelse for.

Respondentens svar: Nej

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



Meget, meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

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



Absolut.

Respondentens svar: Ja

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



De vurderede frakturen og tog de nødvendige, kompetente beslutninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

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



Ja, vi blev udskrevet fredag af lægen, men måtte selv bedømme, hvornår barnet var klar til at komme hjem (på grund af smerter).

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Var meget sløj, svimmel og dårlig, da jeg skulle hjem på grund af smertestillende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg blev overflyttet til udenamtsligt sygehus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

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



Fik ingen råd til behandling af sting og ar med. Fik blot 10 stk. tradolon med.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Vi vidste, at vi inden for 14 dage ville blive indkaldt til kontrol, det var en stor sikkerhed for os, og fungerede fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut



Som forældre tænker man ikke på, hvilke ting der kan være brug for efter hjemsendelse. Smertestillende medicin måtte ordineres ved egen læge samt snak om videre forløb.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)













Og vi fik også smertestillende med hjem til weekenden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Ingen kontakt i forbindelse med indlæggelse.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Er henvist fra udenamtsligt sygehus, men måtte selv sørge for at røntgenbilleder kom til Århus.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Har ikke diskuteret forløbet med egen læge efterfølgende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Der går for lang tid før min journal kommer til min egen læge, efter endt behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Vores praktiserende læge følger slet ikke op på behandlingen hos jer. Er han informeret om operationer, behandlinger nævner han det ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Praktiserende læge ikke inddraget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Akut indlæggelse. Ingen brug for dette.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Der gik for lang tid, inden min egen læge fik besked efter udskrivningen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ved forundersøgelse blev der lovet, at relevante papirer ville gå til læge og skolens fysioterapi. Papir til læge kom. Skolens måtte vi rekvirere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der har ikke været behov for dette.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

Kommentarer til

Afsnit E2

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Meget optagede af papirarbejde. Manglede forklaring.

Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Blev meget hurtigt smertelindret.

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



Startede i en låne-seng derefter på en 4-mandsstue fint fint.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



De var alle sammen søde og rare.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Mødte fastende på operationsdagen. Tvivlsspørgsmål afklaret per telefon med sygeplejerske fra E. Meget fint.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Ja, men der kunne godt være skriftlig information om afdelingen. Organisation, navne på læger, sygeplejersker etc. samt information om operationstyper.

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



De var rigtig søde og hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



God vejledning, interesse og engagement.

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



Utrolig venlig og også med humor.

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



Man føler sig virkelig velkommen.

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



Det er fint, at den som modtager én også følger én videre i vagten. Der er tit flere spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Blev indlagt fredag, men blev først opereret søndag på grund af travlhed.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Ja, der blev taget meget hensyn, fordi jeg var gravid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Manglede oplysninger om, hvad der egentlig var galt, hvad de gjorde, og hvad der skulle ske fremover.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



De gav mig for meget medicin.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Behandlingen virkede yderst professionelt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Er dog ikke færdigbehandlet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Lægen var lunefuld. 1. gang vældig hyggelig - næste gang lidt underlig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg syntes de lyttede godt og svarede mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Jeg kender dem personligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Men jeg sagde ikke ret meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Fik en god behandling og information. Altid af den samme læge.

Respondentens svar: Ja

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



De var rigtig gode til at forklare, hvad jeg fejlede, og hvad de kunne og ikke kunne gøre for mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Ja meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



De var utrolig søde alle sammen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Ja hele tiden, når jeg havde brug for det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut



Super godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



God individuel pleje.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)












Alle tog sig tid, når jeg spurgte. Men det er jo en pæn håndfuld forskellige i løbet af dagen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

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

-  *Det var enestående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Alle uden undtagelse var helt utrolig flinke og meget hjælpsomme og et godt humør havde alle, de var simpelthen fantastiske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Også rengøringspersonale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Det var der ikke tid nok til, så enten måtte man vente eller klare det selv ved hjælp af pårørende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Min urinkolbe blev ikke tømt. Ikke vasket.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Meget omhyggelig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Især NN, var patienten meget glad for, men jeg måtte selv gøre det meste (patients mor).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Jeg oplevede et meget fint samspil mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Fin respekt for hinanden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De er utrolige, venlige og forstående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det er et utrolig venligt personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Meget professionelt og omhyggeligt. Selv når der var travlt, følte jeg mig ikke på et samleband.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 14

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



Manglede en kommunikation mellem læger.

Respondentens svar: Nej

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



Det eneste trøelse var, at når man blev indkaldt kl. 8.30 og først kom til 10.30. Det er trøelst.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Absolut.

Respondentens svar: Ja

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



Ja, og oven i købet blev jeg henvist af afdelingens læger i forhold til sekundære helbredsproblemer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Men på grund af hukommelse manglede information skriftelig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg fik ikke meget at vide inden indlæggelsen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Men jeg ville gerne have fået mere grundig beskrivelse, for bedre at forstå noget jeg aldrig havde hørt om før.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Manglede oplysninger om, hvad der egentlig var galt, hvad de gjorde, og hvad der skulle ske fremover.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Jeg manglede information om det forløb, jeg kunne forvente mig efter operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Jeg fik en god forklaring på blodprøveresultater osv. + journal kopi.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 16

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



Det virkede som om, der manglede update ved vagtskifte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Helt sikkert. God kommunikation mellem faggrupperne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *4 personers stue og der blev taget hensyn til dem, der ikke kunne sove på grund af, at nogle snorkede, blev delt på 2 stuer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Undertøjet var ubehageligt at have på.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg lå i en form for depot rum.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Selvom naboen insisterer på at tisse uden forhæng 'vi er så vant til hinanden' så synes jeg, det skal være påkrævet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *På en 4-mandsstue, kan det knibe gevaldigt med pladsen, når der samtidig også er 4 kørestole.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg fik enestue.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Man bør have lov til at bruge mobiltelefon.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *På nær en nat jeg var indlagt på stue med en dement dame, der holdt os vågne det meste af natten.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Men gerne lidt mere plads til kuffert, tøj, osv. (skabet).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Eneste minus var dårlig ventilator i ryger opholdsstuen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Udskrevet. Ønskede at blive.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Og jeg blev tilbudt ophold på patienthotellet, men ville gerne hjem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



De overtalte mig endda til at blive et døgn mere.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ja de sagde vi bare skulle blive, indtil jeg var helt klar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Jeg ville gerne have blevet en dag mere, da jeg følte, at jeg havde for meget medicin i kroppen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Man er jo altid nervøs for, om man kan klare sig i en uvant situation (brud på ankel).

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut




Tilbage til Skejby.


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

 *Kunne godt have set fysioterapeuten, så jeg kunne lære at gå. Et skridt frem og to tilbage er for lidt.*


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

 *Følte jeg blev passet godt.*


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

 *Blev passet godt og hjælpen var god. Jeg var tilfreds.*

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


 *Det var en meget positiv oplevelse af afdelingen, der var tid til at lytte og give en omsorgsfuld pleje af et dygtigt personale. Jeg var meget glad for at blive fulgt af de samme to læger under indlæggelsen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


 *Det var en enestående hjælpsomhed og venlighed fra hele plejepersonalet i alle 14 dage. Jeg synes de var fantastisk flinke.*

Til lægerne var der måske knap så tæt kontakt, men ikke noget at klage over, udover hvad jeg har skrevet.

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


 *Plejen var god, maden var god. På spisesedlen stod der frisk frugt hver dag, men der var aldrig noget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


 *Jeg havde en utrolig god oplevelse ved min indlæggelse.*

Et ønske om rygestop ville hjælpe, når man er indlagt 8 dage på et sygehus, hvor man ikke ryger ej savner det. Ville det være smart, at man fik råd om, hvordan man holder ved efter hjemkomsten.


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

 *God behandling, behageligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Jeg synes, jeg blev passet godt og mødte venlighed, og følte mig tryk.*

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

 *Der herskede en meget behagelig tone mellem plejepersonalet, der smittede af på alle. Det var enestående. Kommunikationen mellem de tilknyttede læger og afdelingens plejepersonale var mangelfuld.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Alle hjalp når man ringede, og der var et meget sjovt humør hos alle.*


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

 *God betjening og kost.
Dårligt: Mangelfuld rengøring.*


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

 *Fantastisk søde og hjælpsomme på afdelingen.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: Uoplyst Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Synes det var en god afdeling og sygeplejersker. Var meget hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Jeg har på grund af leddegigt været indlagt på flere afdelinger inden for de senere år. Den sidste oplevelse har helt klart været den bedste. Tidligere har den lægelige behandling været fin, men den plejemæssige oplevelse denne gang var bare en meget god oplevelse. Dygtige faglige sygeplejersker, engagerede social- og sundhedsassistenter.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Den samlede oplevelse var alt i alt god.*


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

 *Personalet var søde og hjælpsomme. Fik god pleje, god mad.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Professionelt og imødekommende personale. Lyse, venlige lokaler.*

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

 *På grund af den gode omsorg osv.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Kommentarer til

Afsnit E4

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



De var utrolig venlige ved modtagelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



For lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



*Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, som tog sig meget god tid til mig og min familie.
Følte mig velkommen i afdeling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Lang tid i uvished.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Jeg kan dårlig huske det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg var vist i choktilstand.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Som sagt, jeg blev indlagt akut.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst Hvordan: Akut



Afdelingens plejepersonale var helt OK. Men operationen blev udsat efter præ-medicin om aftenen. Ulykken skete kl. 20. Operation næste dag kl. 10, ægerligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Akut indlæggelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut




Tingene gik lidt for hurtigt.

Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

 *Jeg var der i fire dage, og der var ingen der kunne give et svar på, hvad der skulle ske, og sygeplejen var utilfredsstillende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Måtte vente 1½ døgn med akut brækket lårbenshals før jeg blev opereret.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Man glemte at se et åbent sår som senere skulle syes.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Blev inden for 2 år fejlopereret 2 gange af to forskellige læger. Tredje gang var lykkens gang.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Mener ikke, at min henvendelse vedrørende eventuel tandskade blev taget seriøst.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Fastede det meste af 1. dag før ventende operation. Fastede hele næste dag, blev først opereret ca. kl. 2.30*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Operationslæge var meget grundig og god til at informere, operere og følge op.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

 *Havde ikke megen kontakt med lægerne, og de var meget forvirrede.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *2 læger diskuterede foran mig, hvorledes de skulle behandle mig - meget lidt overbevisende.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Og gav gode forklaringer, på det jeg spurgte om.*

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

 *Talte ikke med så mange læger under indlæggelsen, men gode samtaler inden.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Det var som om, han mest gik op i at fortælle.*

Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut

 *OK.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

 *Talte ikke med nogen læge, så vidt jeg husker.*

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

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



Efter en traumatisk ulykke kunne de ikke afsætte tid alligevel til at samtale.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Der var god opmærksomhed på, hvordan jeg havde det psykisk. I det hele taget var de meget opmærksomme på mig. Indlæggelsen skyldtes trafikuheld.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



De gjorde, hvad de kunne.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Hvordan: Akut



Stort set.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 13

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



Der gik flere timer fra jeg bad om vand og smertestillende, til det kom, samt at de ikke var opmærksomme på, hvor fyldt kateterposen var.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Alle var søde og hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Især modtog jeg god støtte og vejledning i, hvordan jeg kunne klare mig selv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut




Stort set.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år


Hvordan: Akut

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

 *Der var ingen rød tråd, før jeg blev overflyttet, og der var tydeligvis ikke overskud til en patient, der var 100% sengeliggende. Men man kunne heller ikke få nok oplysninger om ens situation.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Blev indlagt lørdag, og blev opereret søndag aften.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *E4 var noget af en banegård at være indlagt på.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Lige inden udskrivning skulle jeg pludselig til røntgen. Ventede forgæves i 3 timer og måtte i stedet komme igen efter weekenden for at få taget røntgen billederne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Uvished om hvornår jeg kunne blive udskrevet. Lidt forvirret, måske.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Tilrettelagt på en god måde, ikke for lang ventetid på gangene.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Overflytning fra E4 til G2 var under al kritik.*


Respondentens svar: Både og

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

 *Kunne ikke få besked om hvornår operationen kunne blive. Hun fik det svar, at det vidste de ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Generelt ja. Jeg blev glemt i røntgenafdelingen og lå på gangen efter røntgen i ca. 1 time en eftermiddag.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 15

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



Ingen informationer, de kunne ikke fortælle, om man kom til at gå igen, men godt at man havde øget risiko for slidgigt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Meget ringe lægekontakt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Har fået piskesmæld og fik ingen opfølgning på dette.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Fik ingen information angående flytning til G2.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 16

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



Fysioterapeuten sagde jeg skulle op og gå, lægen at det måtte jeg ikke. Sådan var det i fire dage.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Min eneste interesse var, hvornår jeg skulle opereres, det var ikke muligt at få svar på.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Jeg var i isolation, og der var forskellige meninger om, hvornår jeg måtte benytte badeværelset på gangen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut












Sammenhængen var, at vi fik at vide, at det vidste de ikke.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

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

-  *De var vel, som de er på et sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *I høj grad.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Blev ikke benyttet under mit korte ophold.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Rigtig gode forhold.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Bad og toilet sammen er ikke hensigtsmæssigt. Et mindre og hyggeligere bad ville være rart, men alt er OK.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Desværre var vi tre patienter på en to-mandsstue, til stor irritation for personalet på grund af manglende plads.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ikke bad.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *For lidt plads.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Sengen kunne ikke komme ud fra stuen uden at flytte naboens seng hver gang. Der mangler bad og toilet ved stuen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

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



Blev overflyttet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Blev dagen efter operation flyttet til Marselisborg.

Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Jeg fik lov at trække udskrivelsen 1 dag, fordi jeg ikke følte mig klar til at komme hjem.

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



Jeg blev ikke spurgt, men overflyttede mig til Marselisborg.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Forlangte selv at blive udskrevet.

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



Blev overflyttet til geriatrisk afdeling dagen efter operationen.

Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg blev udskrevet for hurtigt på grund af julen. Jeg blev overladt til mig selv i 4 uger efter udskrivelsen.

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

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



Blev dagen efter operation flyttet til Marselisborg.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Ja, fra geriatrisk afdeling på Marselisborg.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg var meget i tvivl om hvilke hensyn benskinnen 'Don Joy' krævede, samt om jeg skulle tage så meget medicin som lovligt eller mindst muligt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



Jeg har ikke oplevet nogen kommunikation.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Ved det ikke endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut












Jeg har ikke talt med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

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

-  *I det hele taget god og fornuftig behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Fordi det er utilfredsstillende, at man selv skal sørge for at få medicin, tømte kateter. Når man samtidig skal ligge uden at måtte sidde op i fire dage og uden nogen som helst information af hverken plejepersonalet eller læger. Når man er 100% i deres magt, da man ikke har mulighed for at gå.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Godt fordi mor alt i alt havde det godt på Kommunehospitalet og kom videre til Odder Sygehus.
Dårligt på grund af ventetid og den hurtige videresendelse (af gamle mennesker) til Odder.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Havde mange smerter og fik ikke altid de piller, jeg kunne tilkomme, da jeg havde sår, som skulle heles.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Kun 4 stjerner på grund af manglende morgenmad på sengen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Søde mennesker, hjælpsomme, men dårlig information om operationstidspunkter.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Er meget tilfreds med behandlingen, men har selv været skyld i komplikationer omkring efterbehandlingen. Men afdeling har taget dette pænt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der var en god atmosfære på afdelingen, og både plejepersonalet og læger var meget imødekommende og kompetente.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Fordi alt i alt er der ikke meget at klage over.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Mangel på pleje/omsorg i information.

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



Overlægen som opererede mig tredje gang, var helt enestående, ligeledes lægen. De fortjerner mindst fem stjerner. Sygeplejerskerne var dejlige og søde. Men det var en uacceptabel oplevelse, da jeg ved morgenkaffen, dagen efter operationen uden varsel skulle overføres til G2. Her mødte jeg to utiltalende personer, som burde finde et andet job. På G2 var ingen klar til at modtage mig, de var heller ikke forberedte på min ankomst.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg besvarer som pårørende til svært dement patient. Derfor er besvarelsen baseret på det, jeg kender til.

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



Det fungerede for mig medens jeg var der. Jeg var heldigvis ikke kommet noget til, men havde brug for trykke omgivelser, godt et døgn tid.

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



Blev godt behandlet. Personalet søde og flinke.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg var meget tilfreds med de personer, jeg havde med at gøre, derfor.

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



Ide: Det burde være muligt at begå selvmord ved at få udleveret en håndfuld tabletter og lægge sig i et lokale et par timer, hvis man et par år forinden har afgivet en hensigtserklæring derom og i øvrigt er mentalt ansvarsbevidst.

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



Har ikke noget at klage over, og blev behandlet godt.

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



Fordi det er min mening.

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



Den lange ventetid på operation og personalets 'ved ikke' svar.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Fordi jeg fik en god behandling.

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



Kan kun sige, at alle var meget sure og ikke gad at hjælpe.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



For lidt kommunikation om mine skader. Hjernerystelse, brækket kraveben, trykkede ribben. Har fået at vide af min læge, at oplysningerne om hjernerystelsen er forældede.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Det er bare det, jeg føler lige nu. Ellers kan man kun være glad for, at vi har et system, der virker.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut



Dygtig operationslæge, omhyggelig.

Godt personale.

Mad og drikke OK.

Blev kørt på toilet hver gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Lokaleforhold kunne være væsentlig bedre.

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



Blev behandlet godt, selv om jeg var beruset ved indlæggelsen. Det bliver man ikke på alle afdelinger.

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



Vi måtte bede afdelingen beholde patienten længere end de havde planlagt. De ønskede hun skulle på aflastningsplejehjem/korttidsplejehjem to dage efter lårbensoperation. På andendagen hvilket ikke var acceptabelt for patienten eller stedet, hvor der var en korttidsplads. Så denne udskrivning blev skubbet 5 dage, altså vi var skyld i, at der blev taget hensyn til patienten.

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



Opholdet til fem stjerner, en enkelt fra personalet havde ikke tilstrækkelige dansk kundskaber.

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



Fordi man kunne snakke med dem alle og maden var helt i top.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Hele forløbet var meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Kommentarer til

Afsnit E5

Spørgsmål: 10

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Jeg var sengeliggende nogle dage, og jeg synes de er gode til at både spørge, og sørge for at man har det OK.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 11

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Lægen var utrolig imødekommende, og havde altid tid, selvom han måske var stresset.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Kan blive bedre til at lytte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 12

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



Personalet var konstant opmærksom på selv små forandringer i humør under hele indlæggelsen og kom altid med godt humør.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 14

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



Jeg syntes, at det går meget hurtigt, og at der ikke er ret meget spildtid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Det var akut.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut



Den første undersøgelse tog meget lang tid - næsten 4 timer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 15

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



De var meget gode til at forklare, og hvis de ikke vidste det, var det altid muligt at få fat i en læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Man bør blive tilset af den læge, som har foretaget operationen, så man kan få svar på spørgsmål, inden man sendes hjem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 16

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




Jeg kunne ønske toilet i forbindelse med patientstuen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

 *Det er bare irriterende, når man er sengeliggende, at man så skal dele TV med en gammel mand, der kun kunne brokke sig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Rygestuen var under al kritik, den kunne ligesom sejle sin egen sø. Alt andet var fint.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Indlagt på opholdsstuen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år


Hvordan: Uoplyst

 *Dårlige pladsforhold.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Langt til toilet og bad (henad gangen).*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 18

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



Ikke færdigbehandlet endnu.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



Muligvis på grund af min egen kommune.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg måtte selv bestemme, hvornår jeg tog hjem. Det var dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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



Jeg er godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Jeg har heldigvis ikke så meget at sammenligne med, idet indlæggelsen for mig er den første i 56 år.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Fordi jeg syntes, de er gode til at varetage den enkelte patients behov. Hvis man spørger om noget, bliver det ikke glemmt, men man tager hånd om det med det samme.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Det eneste problem var læge NN, der var umulig at tale med. Da stingene efter operationen skulle tages, blev han total hysterisk og overlod det til en sygeplejerske efter at have overfuset pårørende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Godt behandlet af læge og personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



E5 er både godt og dårligt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Dem gav jeg, fordi jeg blev behandlet godt og fik fuld besked, om hvad jeg fejlede. Jeg blev bange, men bad selv om ren besked, jeg er stadig nervøs, hvis det breder sig. Har stadig mange smerter.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Men for mange gange var der for travlt for personalet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











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



God behandling af både læger, sygeplejersker, portører og træningshold.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

-  *Jeg har kun været indlagt i 1½ døgn vedrørende fjernelse af en fedtknude i lysken. Derfor er det svært at begrunde valgene. Men jeg har i alle forhold været tilfreds, med den behandling Århus Kommunehospital har givet mig. Alt i alt en positiv oplevelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De havde tid til at lytte, og man følte, de tog hånd om mig, en god oplevelse, tak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Dygtigt personale, som også er meget venligt. Maden og forplejning i top.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst
-  *God til at tale med patienter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Idet at jeg følte, at jeg var i gode hænder under opholdet, og jeg følte ikke at personalet var stresset. De gav sig god tid til at snakke med en.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Personale og læger på E5 fortjerner stor ros. Altid opmærksomme og fyldt med højt humør. Informationsniveau over, langt over det forventede.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Alle på E5 var søde og hjælpsomme. Havde det indtryk, at havde man brug for at snakke, så var der også tid til det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Syntes alle gjorde en god indsats/et godt stykke arbejde i de fysiske rammer der er på E5.*
Syntes at der mangler et samtalerum/undersøgelsesrum, som kan benyttes.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg har næsten kun godt at sige om afdeligen. Gode informationer til både mig og pårørende. Altid villige til en hyggelig sludder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg syntes personalet gjorde alt for at gøre det så godt som muligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Kommentarer til

Afsnit E6

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



OK.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Ja, modtagelsen var uden problemer og meget rolig og tilrettelagt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Indkaldt på et tidspunkt, hvor ingen havde tid til samtalen - lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



De var meget imødekommende og smilende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Sendt hjem igen på grund af blodfortyndende medicin. Indkaldt ingen til indlæggelse, på hvilket tidspunkt man også ventede mig på scanningsstuen. Logistik problem.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Søde og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Indlagt efter overførsel fra tysk sygehus. God og betryggende modtagelse, til trods for det sene tidspunkt (ca. 23).

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Meget tilfredsstillende. Jeg fik oven i købet varm middagsmad kl. 14.30.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Åbne arme af NN og NN.

Respondentens svar: Ja

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



Patienten er for dårlig til at kunne besvare spørgsmålene på disse sider.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



God information fra overlægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Fik ikke rigtigt at vide, hvad der skulle ske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Uhyre tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Plejepersonalet er fantastisk, men lægerne er ikke særlige lydhøre. De har for travlt, talte ikke med kirurgen lige inden bedøvelsen. Det manglede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Det kan ikke være rigtigt, at man skal faste i 2 dage, før at man bliver opereret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



For lidt smertestillende medicin.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Ja, behandlingen er, efter hvad jeg kan forstå, den bedste

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Samtale med læger efter operationen mangelfuld.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Inget konkret udfald.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Fantastisk godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Udemærket personale, især var kontakten med fysioterapeuter og ergoterapeuter i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



For mange fejl, især på blodprøve svar.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Kunne godt have brugt lidt mere kontakt med fysioterapeut, og helst 1 dag efter operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

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



Bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Efter at jeg ikke havde fået noget sukkerdrop, gik jeg sukkerkold.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Ja, de var utrolig gode til at tage sig af mig og give mig støtte, når jeg havde behov for det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



På nær en mandlig ung herre. Var lidt for optaget af at være sjov, synes jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Ja, hele vejen igennem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Personalet er meget presset, men prøver at støtte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Der var altid én, der havde tid, når jeg havde brug for at snakke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Den dag jeg skulle hjem straffede en plejeperson mig med morgenmad. Om morgenen spurgte jeg hende om et glas vand. Hun sagde: 'Du kan selv gå ud at tage det.'

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Personalet glemte at give smertestillende medicin, da personalet havde fri fra arbejde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Virkede meget forstående og medlevende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Psykisk hårdt når man kommer langt fra Århus. Mangler omsorg måske bare et par ord.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Der gik alt for lang tid fra undersøgelse til operation. Var indlagt i 14 dage til undersøgelser, men uden der skete noget. Lægen var ude at rejse. Først da jeg selv betalte for en undersøgelse på udenamts hospital, blev jeg henvist til operation.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ja, der var en sammenhæng med dem alle og de var meget fint tilpasset hinanden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Da det var akut, var der tvivl om nogle ting, men forståeligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Indkaldelsestidspunkt og scanningstidpunkt ikke koordineret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Men med megen ventetid og forsinkelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Der var enkelte små fejl, som skyldtes tilfældigheder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Var jeg ikke taget til udenamtsligt sygehus, var jeg først blevet opereret i april. Der er for meget ventetid på MR-scanning i Århus Amt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Da det var en akut indlæggelse gik alting meget hurtigt. Men jeg er og var fuldt ud tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ingen klager.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Dårlig kommunikation med det sygehus, jeg blev overflyttet fra.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

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



Alt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg har fået en del bivirkninger som jeg ikke var blevet informeret om.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Der var en sprogbarriere, da lægen var af udenlandsk herkomst.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Kun ved at jeg selv spurgte.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Ja, læger og sygeplejersker var utrolig gode til at informere og give brochurer eller hvad jeg havde brug for.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Bivirkninger fik jeg ikke, før jeg fik nogle piller, som gav lavt blodtryk. Det vidste jeg ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Ja, alt var OK.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Igen god information fra fysio- og ergoterapeuter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Jeg følte et puf i positiv retning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Meget lidt information.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)












Blev opereret fredag, men kunne først få snakket med en læge om mandagen om, hvad de egentlig havde lavet. I det hele taget meget dårlige informationer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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

-  *De havde ikke den store erfaring med den operation jeg fik lavet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der er forskel på E6 og E5.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ja, de forskellige sygeplejersker vidste, hvad de andre og jeg havde snakket om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ja, ingen slinger i valsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lidt modstridende retningslinjer fra to forskellige fysioterapeuter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *I et enkelt tilfælde manglede jeg at få lidt viden som plejepersonalet havde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Sygeplejersker OK. Læger ikke, havde 4 forskellige på 4 dage.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *En enkelt misinformation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Det er svært når personalet ikke siger det samme for eksempel om halskraver.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



OK.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Ja, jeg blev spurgt hver dag, hvordan jeg havde det, og ikke før jeg følte mig parat til at forlade sygehuset, blev jeg udskrevet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Det var faktisk dårligt. Dagen før kastede jeg op og var skidt tilpas, men blev sendt hjem alligevel.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Overført til sygehus med mangelfuld kendskab til rygoperationer og optræning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Ja, jeg fik endda 1 dag ekstra på grund af auditorium om min sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Når jeg får at vide, at jeg skal hjem, må jeg gå ud fra, at man mener, at jeg er klar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg synes jeg manglede lidt uddybende viden.

Respondentens svar: Både og

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



Igen manglede information. For eksempel med hjælpemidler hjemme.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Manglede initiativ fra min læge. Jeg har selv opsøgt det hele.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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



Flinkt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Fordi jeg følte mig ualmindelig godt tilpas og følte, at jeg var i de bedste hænder under hele min indlæggelse. Ros til alle.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Plejepersonalet er enestående. Maden kan gøres lidt mere spændende, der mangler flere varierede grøntsager.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Der manglede kontakt med den behandlende NN læge. Det blev overladt til en NN læge, ovenikøbet udenlandsk, med meget dårligt dansk. Personalet - plejere - har været vældig søde og meget engagerede - de første dage havde den samme plejer næsten våget ved min seng. Det var godt/enestående.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Fordi der var et par episoder, hvor der ikke blev lyttet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Dejlig behandling af personale, men når man har ondt, skal man have medicin, og så er der fandme koldt over det hele.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Personalet gav tryghed og god pleje efter operationen. Så jeg har kun godt at sige, også tak til afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Jeg gav 5 stjerner, fordi jeg under indlæggelsen har følt mig utrolig godt behandlet af personalet, og afdelingen var som den skulle være, for at man som patient følte sig velkommen og godt tilpas. Jeg var glad for at være patient på E6.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



God og venlig pleje. Professionelt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Plejen var god, men lokalerne kunne være bedre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Fordi personalet var imødekommende venligt og smilende, hvilket gav gode vibrationer også for pårørende.

Da patienten, der skulle besvare tilsendte skema, er så dårlig efter den ulykkelige operation, der aldrig skulle være foretaget, at hun er ude af stand dertil, vil jeg - en ældre søster - besvare de spørgsmål, jeg har kendskab til, da jeg opholdt mig en hel del på afdeling E under hendes indlæggelse der.

Selve indlæggelsens forløb var meget kaotisk. Patienten blev lam i benene julenat, men havde det eller godt og var smertefri. Den 29. december indlagde hendes læge hende akut på onkologisk afdeling, hvor hun havde gået til kontrol i mange år på grund af kræftlidelse. Afdelingen overførte hende straks til ortopædisk, hvor hun selvfølgelig skulle undersøges og så begyndte mareridtene for patienten og pårørende. Der var telefonisk forespørgsel på afdeling (altid venligt) fik oplyst at patient sikkert skulle opereres straks, muligvis om natten, afhængig af lægernes tid, det virkede meget alarmerende. Næste dag lød så meldingen, at nu ville man ikke operere alligevel, da det vist ikke var nødvendigt.

Tredjedagen lød så meldingen, at nu skulle der opereres alligevel, men om det blev dag, aften eller nat, var afhængig af lægernes tid. Så er det man spørger om læger, selv på et Universitetshospital, slet ingen etisk samvittighed har? Her stille man en syg, enlig og autoritetstro gammel kvinde i udsigt, at hun muligvis kan komme til at gå igen efter operation og så bliver resultatet, at hun nu først får det elendigt, både fysisk og psykisk, på grund af smerter, afkræftethed, ubehag, samt dyb skuffelse med selvbebrejdelse over at have indvilget i operationen, med dyb depression til følge. Så er det vi spørger igen, hvem har lægerne hjulpet, patienten eller sig selv, med at få en oplagt erfaring på en sagesløs' bekostning.

Pårørende sidder med dyb smerte ved siden af sygesengen og skriver dette svar, mens patienten ligger hen og lider bevidst eller ubevidst. Naturskabte lidelser må man bøje sig for, det er straks vanskeligere med de menneskeskabte.

Med venlig hilsen til afdelingens personale for smil og menneskelighed og bitter, ulykkelig hjerteblødende hilsner til operationslægerne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Hvis jeg havde mere kendskab til sygehus, kunne jeg måske have udnyttet eksperticen optimalt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Vanskeligt at bedømme efter 10 dage.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Måske for meget uro om natten.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Kommentarer til

Afsnit 80



Hvorfor skal man møde kl. 8, når der intet personale er før kl. 10-11?

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 10

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Fin - fin.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst



Jeg var meget tryk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Ringe information angående cheilektopi operationen. Fik først besked, forståelig besked af fysioterapeut. Ellers var behandlingen OK.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Han virkede stresset og uopmærksom min beskrivelse af lidelsen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Lytter meget til at jeg er selvstændig, og vil gerne hurtigt behandles og hjem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Mandlig læge som lavede tilsyn, virkede temmelig uinteresseret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Ja bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst



Jeg talte med 4 forskellige læger på 7 dage, ialt 12 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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



Jeg fik en fornemmelse af, at jeg hurtigst muligt skulle ud af vagten, dog venligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Men jeg ville gerne selv hurtigt hjem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Helt nøgternt, var jeg vel klar til at blive hjemsendt, men på grund af den gode stemning på afdelingen var jeg gerne blevet der et par dage mere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg havde måske selv for travlt med at komme hjem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Måtte selv opsøge oplysningerne hos sygeplejersken.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Spørgsmål: 19

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



Nej, jeg vidste ikke, at gipsen kunne sidde for stramt, hvilket var meget smertefuldt og har betydet længere genoptræning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Af fysioterapeut og plejepersonale i forhold til medicin og nedtrapning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Efter hjemkomst indkaldt per telefon for afsluttende (manglende) formalia.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Måtte selv opsøge oplysningerne hos sygeplejersken.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Efter at have fået tømt blæren på intensiv afdeling fik jeg blærebetændelse 2-3 dage efter udskrivning.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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



Den ledende sygeplejerske og NN som begge tog sig fantastisk af mig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Ros. Læge NN var særdeles venlig og informativ både før og efter operationen. Plejepersonalet helt igennem så perfekt, at man kan undres over, at det er muligt. Søde, venlige og hjælpsomme.

Som det fremgår af mine afkrydsninger og kommentarer, var det en særdeles positiv oplevelse at få udskiftet hoftede under forholdene på afdeling 80.

At man kan møde så megen venlighed og opmærksomhed fra så stort et plejepersonale kan kun give det indtryk, at ledelsen må være særdeles dygtig.

Lægen NN skal ikke mindst fremhæves, fordi han ikke blot før, men også efter operationene gav sig rigelig tid til at tale med de patienter, han havde opereret. Og så er han dejlig ligefrem og helt ukompliceret, så der ikke er stor afstand mellem læge og patient.

Forslag til forbedring af information om personale. Personalet er stort, hvad er navnet på de forskellige, hvem er sygeplejerske etc. Alle bærer ganske vidst navneskilte og emblemer, men for en nyindlagt patient kan det være vanskeligt at holde rede på.

Der er fjernsyn med mange kanaler ved hver seng, hvorfor ikke have en kanal med en informativ personaleliste med fotos af samtlige ansatte. Når jeg foreslår personalelisten vist på en fjernsynskanal i stedet for at den udskrives på et stykke papir, er det fordi, jeg går ud fra, at den så vil være nemmere at redigere og ajourføre.

Når man møder så mange dejlige mennesker, vil man også gerne hele tiden kunne huske, hvem de er, og hvad deres beskæftigelse helt konkret er.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Jeg synes, hele indlæggelsesforløbet var tilfredsstillende, der var god information under indlæggelsen. Dog vidste den ene læge/sygepasser ikke hvad den anden havde sagt. Selvom jeg flere gange var tæt på at besvime, var der kun få, der kunne finde tid til at hjælpe med bad.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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



Jeg blev utrolig godt behandlet af alle jeg var i kontakt med, det ene døgn jeg var indlagt. Eneste minus var en lidt rodet stue, hvor jeg fik anvist min seng.










Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut


Kommentarer til

Afsnit 180

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Jeg har ventet - og man var klar til at tage imod mig og til at tage sig af mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der var taget hensyn til mine ønsker om el-seng med mere. Der var en tryk og glad stemning på afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *På trods af travlhed var alle meget venlige og tog sig god tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Afdeling 180 skulle holde ferie i tre uger, så derfor overflytning til afdeling 80 efter operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der var ingen seng, men ekstra blev sat op.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Alle var meget søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Skulle møde op kl. 7. Og blev sat på en gang til kl. 12, inden jeg blev opereret kl. 13.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der var ikke ret lang ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Kom fra skadestue, fik ingen information om afdelingen og fik ikke tilbudt mad.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

 *Det kunne være rart, hvis samarbejdet mellem afdelingen og reumatologisk afdeling på Kommunehospitalet blev tættere, for eksempel at reumatologisk også kom på stuegang, så det ikke kun var knæ/hofte, der blev set på.*


Respondentens svar: Både og

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

 *Et dræn med smertestillende drop faldt ud og måtte fjernes.*


Respondentens svar: Både og

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

 *På trods af personalets pressede hverdag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Da jeg efter 5 uger har en del ondt i skulderen, ville det har været godt at få hjælp eller råd fra fysioterapeut.*

Respondentens svar: Både og


Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *De vidste hvad de lavede.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut


Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

 *Det var stor forskel! Generelt var oplevelsen at man havde travlt og ringe tid/interesse i at lytte.*


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

 *De var åbne og positive.*

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

 *Lægen var meget sympatisk og forstående.*


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

 *Ja, men en læge interesserer sig for facts på et røntgenbillede, og ikke at det gør meget ondt.*

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

 *Jeg var stadig lidt groggy af bedøvelsen, så det er svært.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Den ene læge ville ikke tro på, hvad den læge, der havde opereret mig og fysioterapeuterne sagde, jeg måtte (eller rettere ikke måtte). Men jeg rettede mig heldigvis efter den opererende læge, da det viste sig at være det rigtige.*

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

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



Det er et personale med stor menneskelig indsigt og erfaring.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Da afdeling 180 havde ferie måtte afdeling 80 træde til. Der var en del ting, der ikke fungerede optimalt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Personalet var flinkt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Dårlig information.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut




Bad ikke om nogen støtte.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

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

 *Selv de dage, hvor sygeplejersker/social og sundhedspersonale havde frygtelig travlt, blev jeg behandlet, som om jeg var den vigtigste person.*

Respondentens svar: Ja

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

 *Ja, stort set.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Der var pleje når det behøves.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Ja, det syntes jeg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Det er en fordel, hvis man er rimelig selvhjulpen og helst ikke er for gammel.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 14

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



Var der kun en time.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Ikke i de svar forskellige læger gav på, hvornår jeg var klar igen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut




Jeg skulle møde fastende kl. 8, blev opereret kl. 18.30 i lokal bedøvelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år


Hvordan: Uoplyst

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

 *Der er siden opstået blødninger i knæet, det vidste jeg ikke kunne ske, med mindre man var bløder.*


Respondentens svar: Både og

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

 *Jeg manglede information om, at jeg eventuelt kunne have fået genoptræning på Hans Jensen's hjem.*


Respondentens svar: Både og

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

 *På grund af, at jeg var lidt groggy, var jeg lidt usikker på nogle ting, da jeg kom hjem.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Jeg syntes der mangler information om det videre forløb.*

Respondentens svar: Både og

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

 *På grund af lægens sygdom blev jeg ikke tilstrækkelig informeret angående min operation før indlæggelse. Derfor blev jeg lidt forvirret.*


Respondentens svar: Nej

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

 *Ja, både læge og kirurg fortalte, hvad der skulle ske.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Fik flere forskellige svar.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Ja, når jeg selv bad om oplysninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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



Ikke ligegyldigt, hvem man spurgte.

Respondentens svar: Både og

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



Lægen fortalte forskellige datoer for hvornår jeg var klar igen. Ingen rød tråd der.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Fik flere forskellige svar.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Hvis de ikke havde alt for travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Af og til havde personalet lidt forskellig opfattelse af, hvilken medicin der ville hjælpe mig bedst.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Talte ikke med særlig mange.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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



Men kun fordi mine pårørende og jeg selv pressede på for det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Jeg bad om at blive overflyttet til reumatologisk, fordi jeg havde det dårligt og med tanke på sidste gang, hvor jeg blev udskrevet, før jeg var parat.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Delvis. Måtte stå på egne ben med et gangstativ efter første udskrivning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Blev pointeret flere gange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Det var meget positivt. Da de ville sende mig hjem dagen efter operationen, sagde jeg, at jeg helst ville blive en dag mere. Det var bare i orden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Fik lov at blive der to dage mere efter eget ønske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Blev overflyttet til andet sygehus efter operation.

Respondentens svar: Ja











Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut










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

-  *Jeg fik den information jeg bad om - bagefter har jeg stødt på spørgsmål, som kunne have været klaret med oplysning, vejledning (og måske et par gode råd).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Informationen meget sporadisk og overfladisk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ja, OK.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Nej for jeg fik ingenting. Hverken medicin, forbindelse med hjem. Heller ikke gode råd eller information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Havde slået blandt andet skulder stadig ondt efter 5 uger. Går nu til fysioterapeut.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Nej, ikke fra læger. Ja, fra sygeplejersker.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Fik medicin til en uges tid, samt et meget veludført nedtrapningsskema.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Jeg kunne godt have brugt lidt flere gode råd om, hvordan jeg skulle klare hverdagen derhjemme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *Egen læge vidste intet 3 uger senere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der er intet samarbejde, da det er reumatologisk afdeling, der har henvist mig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Da jeg spurgte min praktiserende læge, om han havde fået tilsendt brev om min indlæggelse, svarede han, at det brev han havde modtaget indeholdt kun oplysninger om indlæggelsesdato, udskrivning og ikke et ord om medicinen, jeg var overfølsom for.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ja, OK.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Min praktiserende læge var ikke indblandet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Da jeg ikke har hørt noget om det.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ingen behov.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Min læge har fået for lidt information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Lægen har ikke modtaget kopi af alle journaler. Kun den første ved indlæggelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Har ikke været i kontakt med min egen læge siden.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *Jeg har kun været indlagt fra lørdag til søndag eftermiddag, og jeg har fået en rigtig god behandling, ingen ventetider nogen steder og forplejningen var også god.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Blev godt behandlet af alle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Var tilfreds med opholdet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Jeg har været godt tilfreds - dog ikke til 5 stjerner. Dertil har jeg mødt for mange personer - specielt læger, men også plejepersonale under behandlingen. Der er mange stresspåvirkninger under en indlæggelse (et personale der har travlt eller bare stresser rundt 'smitter'). Selve rummets indretning og udstyr (farver!) er meget steril og mekanisk. Atmosfære og klima på personale siden stadig for autoritær og klassedelt (lægerne 'upstairs', plejerne 'downstairs')*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Søde og rare mennesker på afdelingen. Jeg var kun indlagt 1 time, så jeg kan ikke udtale mig 100 procent.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Modtagelsen var ikke specielt god, og jeg følte mig meget presset til udskrivelse. I forbindelse med udskrivelsen var der ikke indgået eller lavet aftaler med hjemmeplejen - hvilket kunne være ønskeligt, når man er 75 år, og bor alene i en etage ejendom.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *God service og pleje, men mangel på udluftning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Afdelingen er velfungerende. Personalet virker venligt og harmonisk og meget hjælpsomt, selv når det ikke er nødvendigt. Afdelingen lys og varm i sin udformning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg lå på gangen, indtil jeg var opereret, og det skete først om eftermiddagen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



På grund af et enestående og veluddannet personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Med så simpel et tilfælde som mit, har jeg fået optimal behandling. At jeg så får opringning fra fysioterapeut NN om opfølgning, gør at jeg med glæde sætter 5 stjerner.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Enestående, taler for sig selv.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Personalet på 180 var velfungerende og til at tale med.

Man sendte en sygeplejerske ud til hjemmet for at tage en blodprøve en gang. Første gang måtte jeg med stift ben selv komme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



De behandlede mig alle sammen utrolig godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



Jeg blev behandlet godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Det hele var meget tilrettelagt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst



Manglede information ved udskrivelse.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Personalet var lidt fortravlet, men flinke.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Fordi en mandlig elev var lidt irriteret over at blive kostet rundt med af en sygeplejerske i forbindelse med ekstra mad. Min stue var overfor køkken. Opvask ca. kl. 1.

Ringede om en dør, der skulle lukkes. Nogle sygeplejersker tænder alt lys, snakker højt om natten. Lukker ikke døren til gangen. For lidt hensyn til medpatienter.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



På grund af den korte indlæggelse, er det lidt svært at svare mere konkret.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst



Det var godt nok at være der, men maden var ikke god.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Jeg fik en meget god pleje, samt information om min tilstand. Kan kun rose afdelingen, meget dygtigt plejepersonale. De var friske og jeg følte mig næsten hjemme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Særdeles uacceptabelt med manglende tilsyn af dårlig medpatient.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Læger, plejepersonale aldeles OK, men gamle nedslidte bygninger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



Du blev hele tiden informeret, de inddragede pårørende, plejen var i top.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

