

Indlæggelse på
Nyremedicinsk Afdeling C
Skejby 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. 8644 6181
Pris kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

april 2004

Bestillingsnr. 388

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 november 2003 blandt indlagte patienter på:

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre
sengeafdelinger. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, er
der sat en streg i tabellerne.

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

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

Afsnit 1: Om afdelingen

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: De indlagte patienter

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

Afsnit 4: Tolv spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 12 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i forbindelse med indlæggelsen. Hvis der tidligere er foretaget måling på afdelingen, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne på afdelingen, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 12 spørgsmål, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus

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

Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

Hvordan opfatter patienten kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen? Er der for mange kontakter til forskellige læger og plejepersoner?

Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af afdelingen. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

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

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

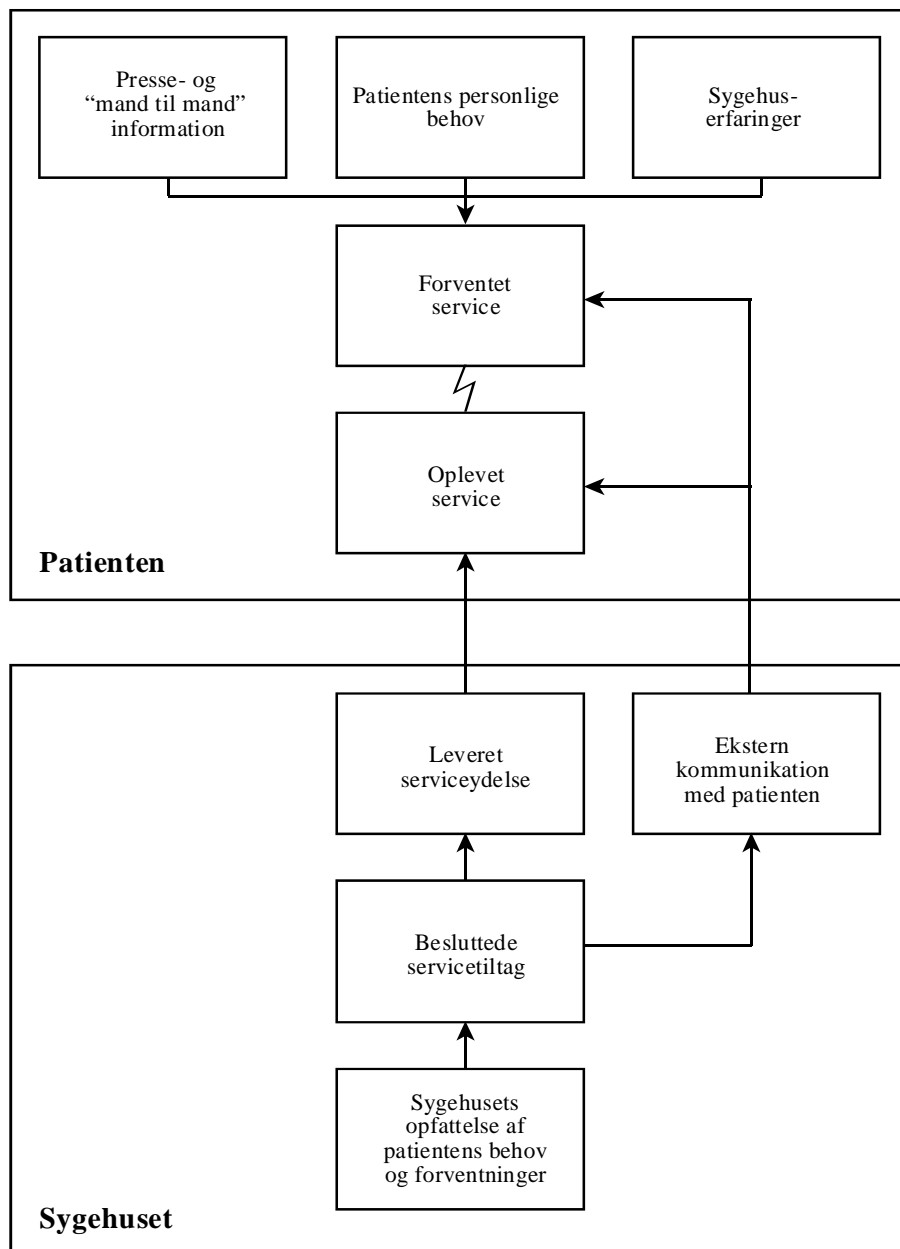
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurene 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 utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

TABEL 1. Statistiske oplysninger 2003
Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Afdelingens speciale	Nyremedicin
Antal indlagte	1.749
Heraf akut indlagte	1.458
Heraf planlagte	291
Gennemsnitligt antal sengedage	6,7
Belægningsprocent	92,1
Antal senge	34
Enestuer	-
Tomandsstuer	5
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	6
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	10.372
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	1.560
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	19
Plejepersonalestillinger	112,07
Lægeseekretærstillinger	12,42
Samlet budgetramme	101,906

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Organisering	<p>Nyremedicinsk Afdeling C er en universitetsafdeling, der behandler patienter med medicinske nyresygdomme og blodtryksforhøjelse.</p> <p>Afdelingen modtager alle nyremedicinske patienter i Århus amt og har landsdelsfunktion for nyretransplantation med optageområde for Nordjyllands amt, Viborg amt, Ringkøbing amt og Århus amt.</p> <p>Til afdelingen er knyttet en hæmodialysesatellit på Randers Centralsygehus.</p> <p>Nyretransplantationsvirksomheden drives i nært samarbejde med Uri-nvejskirurgisk Afdeling K i Nyretransplantationscenter Skejby.</p> <p>Fysisk består afdelingen af to sengeafsnit, et hæmodialyseafsnit, et ambulatorium med et dagafsnit og et peritonealdialyseafsnit, en læge-/sekretær-/konferencegang samt et forskningslaboratorium.</p>
Sengeafsnit C1	<p><i>20 senge</i></p> <p>Afsnittet tager primært imod patienter med medicinske nyresygdomme, blodtryksforhøjelse, patienter i posedialysebehandling og patienter i dialysebehandling, når indlæggelse bliver nødvendig.</p>
Sengeafsnit C2	<p><i>14 senge</i></p> <p>Afsnittet tager primært imod patienter, der skal have eller har fået foretaget nyretransplantation samt andre patienter med svær immun-dæmpende behandling. Afhængig af pladsforholdene på afsnit C1 modtages også andre nefrologiske patienter.</p>
Hæmodialyse C3	<p>Foretager hæmodialyse på både akutte og kroniske patienter. Ud over egne patienter serviceres Århus Kommunehospital, Århus Amtssygehus, Skejby Sygehus's Afdeling I og B med hæmodialyse. Er hovedafdeling for satellitfunktionen på Randers Centralsygehus.</p>
Nyremedicinsk Ambulatorium	<p>Ambulatoriet består af tre funktionelle enheder</p> <ol style="list-style-type: none">1. Egentlig Nyremedicinsk Ambulatorium, der varetager den ambulante behandling af patienter med nyremedicinske sygdomme, som ikke modtager dialysebehandling, nyretransplanterede patienter og patienter med blodtryksforhøjelse.

2. Dagafsnittet, der behandler patienter, som kræver gennemført specielle procedurer, for-undersøgelser og overvågning som f.eks. knoglemarvsundersøgelse, nyrevenekateterisation og ambulante blodtransfusion. Ambulante patienter, der kræver overvågning, ligger også her. Nyhenviste patienter får skrevet journal og lagt undersøgelsesprogram i Dagafsnittet.
3. Peritonealdialyseambulatoriet, kontrollerer og oplærer patienter i ambulante peritonealdialysebehandling (posedialyse).

**Hæmodialyse-
sattelitafsnittet
på Randers
Centralsygehus**

Plejepersonalet hører under Randers Centralsygehus, mens den lægelige behandling styres fra Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus. Der er 2-3 gange ugentligt nefrologer (overlæger/afdelingslæger) til stede.

Afdelingen giver hæmodialysebehandling til kroniske ambulante patienter i stabil fase.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på
Nyremedicinsk Afdeling C**

Patienter i procent af antal indlagte Antal	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	238	135
Alder		
0-18 år	0%	1%
19-39 år	23%	22%
40-59 år	30%	37%
60-69 år	19%	16%
70-79 år	19%	18%
80 år eller mere	9%	7%
Køn		
Mand	54%	56%
Kvinde	46%	44%
Afsnit		
Afsnit C1	50%	50%
Afsnit C2	50%	50%
Diagnose		
Hæmodialyse	38%	34%
Posedialyse	25%	22%
Nyretransplanterede	38%	44%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 57

Der er udsendt i alt 238 breve til indlagte patienter på

Nyremedicinsk Afdeling C Skejby Sygehus

De udvalgte patienter har været indlagt en eller flere gange i perioden 1. august 2003 til 31. oktober 2003.

Spørgeskemaerne blev udsendt i november 2003. 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 135 skemaer, svarende til en svarprocent på 57. 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 undersøgelser 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 november 2003 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

marts 2000 - 122 svar. (1. gang)

februar 2002 - 131 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 to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

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

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på
Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingens gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
	122	131	135	8.726
Alder				
0-18 år	1%	0%	1%	11%
19-39 år	21%	20%	22%	17%
40-59 år	38%	32%	37%	28%
60-69 år	26%	18%	16%	18%
70-79 år	11%	21%	18%	17%
80 år eller mere	3%	9%	7%	9%
Køn				
Mand	61%	61%	56%	46%
Kvinde	39%	39%	44%	54%
Hvordan				
Akut	72%	83%	70%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	28%	17%	30%	47%
Erfaring(5år)				
1 gang	30%	28%	27%	63%
2 gange	17%	17%	22%	18%
3 gange	16%	12%	10%	8%
Mere end 3 gange	37%	42%	42%	11%
Indlagt				
En dag	11%	15%	17%	18%
2-3 dage	21%	24%	29%	30%
4-8 dage	32%	27%	24%	31%
Mere end 8 dage	36%	34%	30%	21%
Bopæl				
Indenamtspatienter	79%	88%	80%	83%
Udenamtspatienter	21%	12%	20%	17%
Modersmål				
Dansk	98%	97%	92%	96%
Ikke dansk	3%	3%	8%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	34%	44%	31%	37%
Erhvervsudd./håndværker	35%	32%	24%	28%
Videregående uddannelse	28%	24%	34%	26%
Andet	3%	0%	11%	9%
Søgt information				
Har søgt information	36%	45%	47%	29%
Har ikke søgt information	64%	55%	53%	71%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	93%	88%	88%	84%
Pårørende	7%	12%	12%	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 Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus, november 2003

Spørgsmål (svar i procent af 135 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	85%	9%	2%	4%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	83%	9%	4%	4%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	73%	20%	4%	4%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	75%	16%	5%	4%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	79%	9%	6%	6%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	69%	18%	5%	8%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	73%	18%	6%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	70%	19%	5%	6%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	75%	11%	7%	7%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	79%	7%	6%	9%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	76%	10%	7%	7%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	32%	13%	10%	46%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste indlæggelse.

4. Tolv spørgsmål om tilfredshed

Anbefalinger

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:

- 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

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".

Andet kan have betydning for den enkelte

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.

Patienternes svar

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".

Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra indlagte patienter på Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby 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	122	131			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	10%	18%	12%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	10%	14%	13%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	18%	25%	25%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	17%	23%	22%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	15%	17%	16%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	21%	27%	25%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	24%	26%	24%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	20%	25%	26%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	17%	30%	19%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	14%	10%	14%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	9%	14%	18%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	30%	29%	41%	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

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- 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

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.

Patienternes egen vurdering af ventetiden

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 *vurdering* af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.

**TABEL 7. De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på
Nyremedicinsk Afdeling C**

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	30	20	34	3.738	
Ja	87%	90%	94%	81%	98%	61%
Nej	13%	10%	6%	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
Nyremedicinsk Afdeling C**

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	31	21	34	3.735	
Ja	90%	86%	94%	93%	100%	78%
Nej	10%	14%	6%	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
Nyremedicinsk Afdeling C**

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	31	22	49
Lægens råd	52%	27%	35%	37%
Kort venteliste	3%	0%	4%	8%
Tæt på bopæl/familie	19%	23%	16%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	26%	27%	24%	21%
Andet	0%	23%	20%	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
	114	122	123	8.274		
Antal						
Ja	33%	44%	27%	18%	2%	44%
Nej	67%	56%	73%	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
Nyremedicinsk Afdeling C**

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
	113	125	124	8.334		
Antal						
Ja	16%	30%	15%	15%	2%	30%
Nej	84%	70%	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
Nyremedicinsk Afdeling C**

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	118	130			
Fem stjerner (enestående)	36%	32%	26%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	52%	45%	56%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	10%	18%	15%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	1%	4%	2%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	1%	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, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine 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	85	10	5	20
	2-3 dage	81	17	3	36
	4-8 dage	93	7	0	29
	Mere end 8 dage	95	5	0	37
Hvordan	Akut	87	12	1	82
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	6	3	36
Erfaring(5år)	1 gang	91	9	0	34
	2 gange	88	12	0	26
	3 gange	91	9	0	11
	Mere end 3 gange	88	8	4	50
Søgt information	Har søgt information	84	12	3	58
	Har ikke søgt information	92	8	0	65
Køn	Mand	95	3	3	73
	Kvinde	82	18	0	55
Bopæl	Indenampatienter	89	9	2	101
	Udenampatienter	92	8	0	26
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	82	18	0	28
	40-59 år	91	9	0	47
	60-69 år	85	10	5	20
	70-79 år	96	4	0	23
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	88	10	2	118
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	3	3	40
	Erhvervsudd./håndværker	87	10	3	31
	Videregående uddannelse	86	14	0	42
	Andet	87	13	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	11	2	113
	Pårørende	100	0	0	15
Afsnit	Afsnit C1	92	5	3	65
	Afsnit C2	85	14	2	65
Diagnose	Hæmodialyse	93	3	3	30
	Posedialyse	90	5	5	20
	Nyretransplanterede	87	13	0	39
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	88	9	2	130

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84	11	5	19
	2-3 dage	91	9	0	35
	4-8 dage	83	14	3	29
	Mere end 8 dage	84	8	8	38
Hvordan	Akut	84	12	4	82
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	6	6	35
Erfaring(5år)	1 gang	84	9	6	32
	2 gange	92	8	0	26
	3 gange	83	17	0	12
	Mere end 3 gange	86	8	6	50
Søgt information	Har søgt information	82	14	4	57
	Har ikke søgt information	89	6	5	65
Køn	Mand	89	8	3	71
	Kvinde	86	9	5	56
Bopæl	Indenamtspatienter	87	10	3	100
	Udenamtspatienter	92	0	8	26
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	82	14	4	28
	40-59 år	87	6	6	47
	60-69 år	90	5	5	20
	70-79 år	91	9	0	22
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	87	9	4	116
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	5	3	39
	Erhvervsudd./håndværker	87	6	6	31
	Videregående uddannelse	79	17	5	42
	Andet	100	0	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	10	2	112
	Pårørende	80	0	20	15
Afsnit	Afsnit C1	92	5	3	64
	Afsnit C2	82	14	5	65
Diagnose	Hæmodialyse	83	13	3	30
	Posedialyse	90	0	10	20
	Nyretransplanterede	90	8	3	40
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	87	9	4	129

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	76	19	5	21
	2-3 dage	88	12	0	34
	4-8 dage	63	33	3	30
	Mere end 8 dage	70	22	8	37
Hvordan	Akut	71	23	6	82
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	22	0	36
Erfaring(5år)	1 gang	79	21	0	34
	2 gange	80	20	0	25
	3 gange	75	17	8	12
	Mere end 3 gange	71	25	4	51
Søgt information	Har søgt information	71	26	3	58
	Har ikke søgt information	78	17	5	64
Køn	Mand	78	22	0	73
	Kvinde	73	18	9	55
Bopæl	Indenamtspatienter	73	22	5	101
	Udenamtspatienter	85	15	0	26
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	63	33	4	27
	40-59 år	77	21	2	47
	60-69 år	67	24	10	21
	70-79 år	95	5	0	22
	80 år eller mere	78	11	11	9
Modersmål	Dansk	75	22	3	116
	Ikke dansk	80	10	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	18	3	39
	Erhvervsudd./håndværker	77	19	3	31
	Videregående uddannelse	73	23	5	44
	Andet	71	21	7	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	23	2	113
	Pårørende	80	0	20	15
Afsnit	Afsnit C1	78	20	2	65
	Afsnit C2	72	22	6	65
Diagnose	Hæmodialyse	72	24	3	29
	Posedialyse	80	20	0	20
	Nyretransplanterede	74	24	3	38
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	75	21	4	130

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	70	30	0	20
	2-3 dage	86	8	6	36
	4-8 dage	69	24	7	29
	Mere end 8 dage	79	13	8	38
Hvordan	Akut	76	18	6	83
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	11	6	35
Erfaring(5år)	1 gang	88	12	0	33
	2 gange	74	19	7	27
	3 gange	82	9	9	11
	Mere end 3 gange	72	20	8	50
Søgt information	Har søgt information	70	25	5	56
	Har ikke søgt information	83	11	6	66
Køn	Mand	82	13	6	71
	Kvinde	74	21	5	57
Bopæl	Indenamtspatienter	78	15	7	101
	Udenamtspatienter	81	19	0	26
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	70	22	7	27
	40-59 år	73	19	8	48
	60-69 år	79	16	5	19
	70-79 år	87	13	0	23
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	77	17	6	116
	Ikke dansk	90	10	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	8	5	38
	Erhvervsudd./håndværker	75	16	9	32
	Videregående uddannelse	70	26	5	43
	Andet	87	13	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	18	5	112
	Pårørende	88	6	6	16
Afsnit	Afsnit C1	85	9	6	66
	Afsnit C2	70	25	5	64
Diagnose	Hæmodialyse	83	17	0	30
	Posedialyse	70	10	20	20
	Nyretransplanterede	72	21	8	39
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	78	17	5	130

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	74	16	11	19
	2-3 dage	88	6	6	33
	4-8 dage	77	17	7	30
	Mere end 8 dage	89	5	5	37
Hvordan	Akut	82	10	9	82
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	9	3	34
Erfaring(5år)	1 gang	84	10	6	31
	2 gange	85	4	12	26
	3 gange	91	0	9	11
	Mere end 3 gange	80	16	4	50
Søgt information	Har søgt information	74	19	7	54
	Har ikke søgt information	92	3	5	65
Køn	Mand	88	7	4	69
	Kvinde	80	11	9	56
Bopæl	Indenamtspatienter	85	9	6	99
	Udenamtspatienter	84	8	8	25
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	78	11	11	27
	40-59 år	81	13	6	47
	60-69 år	83	6	11	18
	70-79 år	95	5	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	84	9	7	116
	Ikke dansk	100	0	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	3	3	39
	Erhvervsudd./håndværker	81	13	6	31
	Videregående uddannelse	74	14	12	42
	Andet	100	0	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	9	6	110
	Pårørende	87	7	7	15
Afsnit	Afsnit C1	91	5	5	65
	Afsnit C2	77	15	8	62
Diagnose	Hæmodialyse	90	10	0	30
	Posedialyse	74	16	11	19
	Nyretransplanterede	82	11	8	38
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	84	9	6	127

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	68	21	11	19
	2-3 dage	91	9	0	33
	4-8 dage	57	36	7	28
	Mere end 8 dage	73	19	8	37
Hvordan	Akut	70	25	5	79
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	9	9	35
Erfaring(5år)	1 gang	77	17	7	30
	2 gange	80	20	0	25
	3 gange	58	33	8	12
	Mere end 3 gange	74	18	8	50
Søgt information	Har søgt information	67	26	7	54
	Har ikke søgt information	80	16	5	64
Køn	Mand	77	20	3	69
	Kvinde	74	17	9	53
Bopæl	Indenamtspatienter	72	23	5	96
	Udenamtspatienter	88	4	8	25
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	68	24	8	25
	40-59 år	74	17	9	46
	60-69 år	78	17	6	18
	70-79 år	83	17	0	23
	80 år eller mere	78	22	0	9
Modersmål	Dansk	73	21	6	111
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	81	16	3	37
	Erhvervsudd./håndværker	71	23	6	31
	Videregående uddannelse	73	20	8	40
	Andet	79	14	7	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	21	4	107
	Pårørende	80	0	20	15
Afsnit	Afsnit C1	84	13	3	62
	Afsnit C2	66	26	8	62
Diagnose	Hæmodialyse	62	34	3	29
	Posedialyse	79	11	11	19
	Nyretransplanterede	79	13	8	39
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	75	19	6	124

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	79	21	0	19
	2-3 dage	83	14	3	36
	4-8 dage	63	23	13	30
	Mere end 8 dage	74	21	5	38
Hvordan	Akut	70	24	6	83
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86	8	6	36
Erfaring(5år)	1 gang	82	18	0	33
	2 gange	70	19	11	27
	3 gange	75	17	8	12
	Mere end 3 gange	78	16	6	50
Søgt information	Har søgt information	71	26	3	58
	Har ikke søgt information	80	14	6	65
Køn	Mand	81	14	6	72
	Kvinde	72	21	7	57
Bopæl	Indenamtspatienter	75	17	8	102
	Udenamtspatienter	77	23	0	26
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	71	25	4	28
	40-59 år	63	27	10	48
	60-69 år	85	10	5	20
	70-79 år	96	4	0	23
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	74	19	7	118
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	0	5	39
	Erhvervsudd./håndværker	65	29	6	31
	Videregående uddannelse	70	20	9	44
	Andet	67	33	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	19	5	114
	Pårørende	80	7	13	15
Afsnit	Afsnit C1	82	11	8	66
	Afsnit C2	69	26	5	65
Diagnose	Hæmodialyse	77	20	3	30
	Posedialyse	80	5	15	20
	Nyretransplanterede	68	25	8	40
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	76	18	6	131

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	72	28	0	18
	2-3 dage	83	9	9	35
	4-8 dage	63	23	13	30
	Mere end 8 dage	73	27	0	37
Hvordan	Akut	67	26	7	81
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83	14	3	35
Erfaring(5år)	1 gang	76	17	7	29
	2 gange	74	19	7	27
	3 gange	75	25	0	12
	Mere end 3 gange	71	24	6	51
Søgt information	Har søgt information	71	22	7	55
	Har ikke søgt information	75	22	3	65
Køn	Mand	77	22	1	69
	Kvinde	73	16	11	56
Bopæl	Indenamtspatienter	71	22	7	99
	Udenamtspatienter	88	12	0	25
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	67	19	15	27
	40-59 år	74	19	6	47
	60-69 år	63	37	0	19
	70-79 år	91	9	0	22
	80 år eller mere	78	22	0	9
Modersmål	Dansk	74	21	4	113
	Ikke dansk	70	10	20	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	24	0	38
	Erhvervsudd./håndværker	69	25	6	32
	Videregående uddannelse	78	13	10	40
	Andet	73	20	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	20	6	109
	Pårørende	75	19	6	16
Afsnit	Afsnit C1	77	19	5	64
	Afsnit C2	71	22	6	63
Diagnose	Hæmodialyse	62	38	0	29
	Posedialyse	80	15	5	20
	Nyretransplanterede	78	15	8	40
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	74	20	6	127

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	83	11	6	18
	2-3 dage	88	6	6	34
	4-8 dage	76	14	10	29
	Mere end 8 dage	78	16	5	37
Hvordan	Akut	81	12	6	81
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	11	9	35
Erfaring(5år)	1 gang	90	10	0	31
	2 gange	81	11	7	27
	3 gange	73	18	9	11
	Mere end 3 gange	75	15	10	48
Søgt information	Har søgt information	71	20	9	55
	Har ikke søgt information	89	6	5	64
Køn	Mand	87	10	3	68
	Kvinde	75	13	13	55
Bopæl	Indenamtspatienter	81	10	9	100
	Udenamtspatienter	82	18	0	22
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	77	15	8	26
	40-59 år	71	20	9	45
	60-69 år	80	5	15	20
	70-79 år	100	0	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	81	12	7	111
	Ikke dansk	80	10	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	81	11	8	37
	Erhvervsudd./håndværker	86	11	4	28
	Videregående uddannelse	74	16	9	43
	Andet	93	0	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	13	7	107
	Pårørende	94	0	6	16
Afsnit	Afsnit C1	88	6	6	65
	Afsnit C2	73	18	8	60
Diagnose	Hæmodialyse	88	8	4	26
	Posedialyse	95	0	5	20
	Nyretransplanterede	62	23	15	39
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	81	12	7	125

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	74	16	11	19
	2-3 dage	88	9	3	32
	4-8 dage	96	0	4	27
	Mere end 8 dage	86	8	5	37
Hvordan	Akut	85	10	5	79
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	3	9	34
Erfaring(5år)	1 gang	93	3	3	30
	2 gange	88	8	4	25
	3 gange	90	0	10	10
	Mere end 3 gange	86	8	6	49
Søgt information	Har søgt information	83	9	8	53
	Har ikke søgt information	90	6	3	62
Køn	Mand	87	6	7	67
	Kvinde	85	9	6	54
Bopæl	Indenamtspatienter	85	7	8	97
	Udenamtspatienter	96	4	0	23
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	88	12	0	25
	40-59 år	88	5	7	42
	60-69 år	75	5	20	20
	70-79 år	87	13	0	23
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	85	8	7	110
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	3	13	38
	Erhvervsudd./håndværker	86	10	3	29
	Videregående uddannelse	90	8	3	40
	Andet	79	14	7	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	8	6	105
	Pårørende	81	6	13	16
Afsnit	Afsnit C1	84	8	8	63
	Afsnit C2	88	7	5	60
Diagnose	Hæmodialyse	82	11	7	28
	Posedialyse	89	6	6	18
	Nyretransplanterede	95	3	3	37
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	86	7	7	123

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	82	12	6	17
	2-3 dage	91	9	0	35
	4-8 dage	77	13	10	30
	Mere end 8 dage	78	14	8	36
Hvordan	Akut	85	9	6	80
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75	17	8	36
Erfaring(5år)	1 gang	80	13	7	30
	2 gange	81	12	8	26
	3 gange	73	9	18	11
	Mere end 3 gange	90	8	2	50
Søgt information	Har søgt information	83	11	6	53
	Har ikke søgt information	82	12	6	65
Køn	Mand	80	13	7	69
	Kvinde	84	9	7	55
Bopæl	Indenamtspatienter	80	11	9	101
	Udenamtspatienter	91	9	0	22
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	92	4	4	25
	40-59 år	76	17	7	46
	60-69 år	68	11	21	19
	70-79 år	91	9	0	23
	80 år eller mere	89	11	0	9
Modersmål	Dansk	79	13	8	112
	Ikke dansk	100	0	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	83	5	13	40
	Erhvervsudd./håndværker	83	17	0	29
	Videregående uddannelse	78	13	10	40
	Andet	87	13	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	11	7	109
	Pårørende	80	13	7	15
Afsnit	Afsnit C1	85	6	9	66
	Afsnit C2	78	17	5	60
Diagnose	Hæmodialyse	79	17	3	29
	Posedialyse	84	5	11	19
	Nyretransplanterede	87	10	3	39
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	82	11	7	126

**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	50	33	17	12
	2-3 dage	68	16	16	19
	4-8 dage	50	21	29	14
	Mere end 8 dage	55	32	14	22
Hvordan	Akut	49	24	27	41
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	70	22	9	23
Erfaring(5år)	1 gang	60	20	20	20
	2 gange	54	31	15	13
	3 gange	50	0	50	6
	Mere end 3 gange	60	27	13	30
Søgt information	Har søgt information	56	26	18	34
	Har ikke søgt information	61	21	18	33
Køn	Mand	59	24	17	41
	Kvinde	59	22	19	32
Bopæl	Indenamtspatienter	54	24	22	59
	Udenamtspatienter	83	17	0	12
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	64	18	18	11
	40-59 år	56	33	11	27
	60-69 år	67	8	25	12
	70-79 år	47	27	27	15
	80 år eller mere	67	17	17	6
Modersmål	Dansk	54	27	19	63
	Ikke dansk	88	0	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	59	14	27	22
	Erhvervsudd./håndværker	60	25	15	20
	Videregående uddannelse	40	40	20	20
	Andet	90	10	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	58	25	17	60
	Pårørende	58	17	25	12
Afsnit	Afsnit C1	63	20	17	41
	Afsnit C2	53	28	19	32
Diagnose	Hæmodialyse	53	37	11	19
	Posedialyse	67	22	11	9
	Nyretransplanterede	58	21	21	19
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	59	23	18	73

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	75	25	4
	2-3 dage	100	0	13
	4-8 dage	100	0	6
	Mere end 8 dage	88	13	8
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	6	34
Erfaring(5år)	1 gang	82	18	11
	2 gange	100	0	8
	3 gange	100	0	3
	Mere end 3 gange	100	0	9
Søgt information	Har søgt information	100	0	13
	Har ikke søgt information	89	11	19
Køn	Mand	96	4	23
	Kvinde	91	9	11
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	23
	Udenamtspatienter	89	11	9
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	100	0	2
	40-59 år	86	14	14
	60-69 år	100	0	8
	70-79 år	100	0	5
	80 år eller mere	100	0	4
Modersmål	Dansk	97	3	30
	Ikke dansk	67	33	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	11
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	9
	Videregående uddannelse	90	10	10
	Andet	67	33	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	32
	Pårørende	100	0	2
Afsnit	Afsnit C1	95	5	21
	Afsnit C2	92	8	13
Diagnose	Hæmodialyse	100	0	6
	Posedialyse	100	0	8
	Nyretransplanterede	86	14	7
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	94	6	34

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	3
	2-3 dage	100	0	13
	4-8 dage	83	17	6
	Mere end 8 dage	88	13	8
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	6	34
Erfaring(5år)	1 gang	91	9	11
	2 gange	88	13	8
	3 gange	100	0	3
	Mere end 3 gange	100	0	9
Søgt information	Har søgt information	100	0	12
	Har ikke søgt information	90	10	20
Køn	Mand	96	4	23
	Kvinde	91	9	11
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	23
	Udenamtspatienter	89	11	9
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	100	0	3
	40-59 år	85	15	13
	60-69 år	100	0	8
	70-79 år	100	0	5
	80 år eller mere	100	0	4
Modersmål	Dansk	97	3	29
	Ikke dansk	75	25	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	12
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	8
	Videregående uddannelse	90	10	10
	Andet	67	33	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	31
	Pårørende	100	0	3
Afsnit	Afsnit C1	96	4	23
	Afsnit C2	91	9	11
Diagnose	Hæmodialyse	100	0	7
	Posedialyse	88	13	8
	Nyretransplanterede	83	17	6
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	94	6	34

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	5	95	21
	2-3 dage	27	73	33
	4-8 dage	41	59	27
	Mere end 8 dage	28	72	36
Hvordan	Akut	31	69	78
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	18	82	34
Erfaring(5år)	1 gang	15	85	33
	2 gange	32	68	25
	3 gange	45	55	11
	Mere end 3 gange	29	71	49
Søgt information	Har søgt information	37	63	54
	Har ikke søgt information	19	81	62
Køn	Mand	21	79	70
	Kvinde	35	65	51
Bopæl	Indenamtspatienter	27	73	94
	Udenamtspatienter	31	69	26
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	29	71	24
	40-59 år	39	61	46
	60-69 år	20	80	20
	70-79 år	14	86	22
	80 år eller mere	14	86	7
Modersmål	Dansk	24	76	109
	Ikke dansk	60	40	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	19	81	36
	Erhvervsudd./håndværker	31	69	32
	Videregående uddannelse	23	77	39
	Andet	50	50	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	24	76	107
	Pårørende	50	50	14
Afsnit	Afsnit C1	20	80	61
	Afsnit C2	34	66	62
Diagnose	Hæmodialyse	21	79	28
	Posedialyse	25	75	20
	Nyretransplanterede	40	60	35
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	27	73	123

Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	5	95	21
	2-3 dage	21	79	34
	4-8 dage	30	70	27
	Mere end 8 dage	3	97	36
Hvordan	Akut	16	84	80
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	12	88	33
Erfaring(5år)	1 gang	0	100	32
	2 gange	24	76	25
	3 gange	25	75	12
	Mere end 3 gange	19	81	47
Søgt information	Har søgt information	20	80	54
	Har ikke søgt information	11	89	62
Køn	Mand	15	85	71
	Kvinde	14	86	51
Bopæl	Indenamtspatienter	15	85	99
	Udenamtspatienter	14	86	22
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	16	84	25
	40-59 år	20	80	44
	60-69 år	10	90	20
	70-79 år	9	91	23
	80 år eller mere	13	88	8
Modersmål	Dansk	13	87	113
	Ikke dansk	43	57	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	8	92	39
	Erhvervsudd./håndværker	19	81	31
	Videregående uddannelse	15	85	40
	Andet	25	75	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	13	87	108
	Pårørende	29	71	14
Afsnit	Afsnit C1	13	87	63
	Afsnit C2	16	84	61
Diagnose	Hæmodialyse	7	93	28
	Posedialyse	30	70	20
	Nyretransplanterede	26	74	35
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	15	85	124

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	75	25	20
	2-3 dage	94	6	35
	4-8 dage	80	20	30
	Mere end 8 dage	79	21	38
Hvordan	Akut	81	19	83
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	11	36
Erfaring(5år)	1 gang	84	16	32
	2 gange	81	19	27
	3 gange	75	25	12
	Mere end 3 gange	86	14	51
Søgt information	Har søgt information	83	17	58
	Har ikke søgt information	83	17	65
Køn	Mand	86	14	71
	Kvinde	79	21	58
Bopæl	Indenamtspatienter	84	16	102
	Udenamtspatienter	77	23	26
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	75	25	28
	40-59 år	79	21	47
	60-69 år	85	15	20
	70-79 år	96	4	23
	80 år eller mere	100	0	9
Modersmål	Dansk	81	19	117
	Ikke dansk	100	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	11	38
	Erhvervsudd./håndværker	75	25	32
	Videregående uddannelse	84	16	44
	Andet	87	13	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	17	113
	Pårørende	81	19	16
Afsnit	Afsnit C1	86	14	66
	Afsnit C2	78	22	65
Diagnose	Hæmodialyse	79	21	29
	Posedialyse	85	15	20
	Nyretransplanterede	78	23	40
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Afdeling C	82	18	131

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 C1

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Gik lang tid før nogen havde tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg havde det dårligt og var bange for at min sygdom var brudt ud igen. Derfor ville jeg gerne have taget en blodprøve (blodsænkningstallet). Alt var ok. Så jeg tog hjem igen samme dag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Søde folk og god behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Nej, jeg er ikke tilfreds.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hæmodialyse



Bevidstløs et par timer. Måtte ikke stå op pga. svimmelhed. Lå i det samme tøj i 2 døgn, minus vasket.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg var indkaldt til kl 10, men blev først henvist en sengeplads kl 11.15.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Følte at jeg spildte min tid, og at undersøgelsen lige så godt kunne være lavet ambulant.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Især sukkersyg.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Posedialyse



Fordi de støtter mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse



For lidt viden om min sygdom. Til tider lidt for overflødig stuegang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse



Der var ikke tale om sygdomsbehandling, men om undersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Lægerne var observerende, spurgte ikke meget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Det ville være godt, hvis man som kronisk syg, var tilknyttet 1 eller 2 læger. Når det er en ny læge skal vedkommende først studere journalen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse



Problemet var sprogkunderskaber, da jeg ikke kunne dansk. Kan lidt tysk.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Nogen mere end andre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hæmodialyse

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



Ingen tid til at hjælpe mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse



Venligt og hjælpsomt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Alt for stresset.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse



Mener bestemt at det kan gøres bedre, når rimeligt nyoperede patienter der ikke kan/må forlade sengen bliver lagt hos patienter der klager natten lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Nyretransplanterede

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



Blev ikke vasket og fik ikke børstet tænder i to døgn. Måtte ikke stå op pga. svimmelhed.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Alt for stresset. For lang tid efter ringning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse



Måske lidt længe om at reagere på tilkald.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hæmodialyse

Spørgsmål: 14

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



Alt for megen udsættelse. Meget forvirrende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse



Kontant opfølgning i sygdommens udvikling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Der var fem timers ventetid til operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hæmodialyse

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



Ja, for jeg spørger selv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hæmodialyse



Dårlig information - skal aldrig spørge vedrørende min sygdom.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse



Sprogproblemer.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Ændring i medicin og insulin uden information.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Posedialyse

Spørgsmål: 16

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



Jeg har været i dialyse i 10 år, så jeg kender de fleste sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hæmodialyse



En læge sagde det var alvorligt. En anden sagde det modsatte med den kommentar, at de nye læger ikke var erfarne nok.







Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Blev flyttet ud på gangen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hæmodialyse
-  *Ingen dagligstue (kun spiserum uden behagelige stole for ikke-rygere). Rygerstuen er jo ikke til at være i for røglugt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Lå på gangen første nat.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *En rodet afdeling. Meget glemsomt og forvirret personale. Utrolig dårlig mad - meget fantasiløst.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Posedialyse
-  *På 4 sengsstuer er der for mange om bad og toilet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse
-  *Indlagt på hotellet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst

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



Jeg følte mig klar til at blive udskrevet samme dag som jeg blev indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Skulle i dialyse næste morgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hæmodialyse



Blev flyttet til patienthotel.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hæmodialyse



Som sagt, meget forjaget. Dårlig planlægning. Vedrørende arbejdsgangen af personalet: for sløset, manglende disciplin.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse

Spørgsmål: 19

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



Afdelingen foranstaltede møde med mit lokalcenter for at planlægge min situation efter udskrivelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Meget dårlig information - særdeles min medicin. Meget forvirring vedrørende transport Hov og færgen til Samsø - var lige ved ikke at nå den nogen gange.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse

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



Ingen information til lægen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Min læge har ikke hørt fra sygehuset - der er arbejdet med nyrerne siden 18/7.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Min læge har savnet oplysning om min sygdomsstatus, medicin etc.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Har ikke besøgt lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst

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



ROS!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Personalet gør hvad de kan trods manglende ressourcer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Posedialyse



For dårlig planlægning ved morgenprocedure. Når pigerne er færdige er morgenmaden blevet kold eller i værste fald helt ryddet af vejen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hæmodialyse



Man føler at personalet ville gøre alt for at man skal føle sig velkommen og tryk ved forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Der er også ros. De serverer maden fint- men meget meget travlt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Et mindre udvalg af lægekontakter ville have gavnet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Fordi jeg mener dem!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Posedialyse



Noget af personalet virker stresset - siger selv de har meget travlt. Hovedparten gør hvad de kan for at få det til at fungere. En enkelt sygeplejerske burde nok søge et andet job.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse



Godt, men uegnet for blinde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Posedialyse















God information af ens sygdom og behandling. Dårligt: For lidt personale til for mange patienter især om aftenen og om natten, især når de falder ud af sengen. Det burde ikke kunne ske.












Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hæmodialyse

-  *Alt har været tilfredsstillende. Meget venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hæmodialyse
-  *Der er blevet en gladere stemning på C1. Personalet virker gladere og afbalancerede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse
-  *Fordi det er meget gode læger og godt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hæmodialyse
-  *Fordi jeg synes det var godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg kan kun sige at afd. Y var til UG.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse
-  *Før en meget god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Posedialyse
-  *Trods det store arbejdspress glider det hele perfekt, set ud fra min vinkel.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Posedialyse
-  *Minus nok personale og tid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Posedialyse
-  *Fint ophold - dog med lidt modstridende svar fra lægerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *En generel venlig og god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Krydserne jeg har sat er min oprigtige mening.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse
-  *Professionel rådgivning og behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst

-  *Fordi de er venlige mod mig, støtter mig og lytter til mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Posedialyse
-  *Vi bliver altid modtaget godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har været godt behandlet fra første dag.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse
-  *Får en pæn behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Posedialyse
-  *Jeg er meget tilfreds med den behandling jeg har fået på afdeling C. Jeg har ikke nogen forslag til forbedringer. De er bare dygtige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg følte mig ikke tryk - jeg skulle hele tiden tjekke om jeg fik den medicin jeg skulle have.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Posedialyse
-  *Mener de 2 ting jeg har skrevet er direkte uacceptable. Men er ellers godt tilfreds. God patientbehandling generelt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Informationen og besked var ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi ved indlæggelsen kom plejepersonalet med kørestolen og førte mig til min stue, og var venlige og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fuld tilfredshed.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Posedialyse
-  *Jeg var tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Posedialyse



Ventetid på taxa.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Posedialyse



Jeg har intet at klage over, jeg fik en rigtig god behandling. (Der er jo altid noget der kunne være bedre, men det hører til 'småtings-afd.' i mit tilfælde)

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

Kommentarer til

Afsnit C2

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Mødet med personale og læge var meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst



Jeg var reserve til en ny nyre. Fik den besked da jeg ankom ' Du kan godt tage hjem, de andre er klar'. Det var min oplevelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst



Utilstrækkeligt tøj.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



De var meget fortravlede pga. sygdom blandt personalet - men jeg kender alle rutiner, så det var helt ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Bliver altid modtaget som en 'god gammel ven'.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Nyretransplanterede



I og med at jeg var rask nok til at bo på hotellet, tog det lidt tid inden alt kom på plads.








Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år











Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Men som patient og menneskelig behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Man fandt først ud af hvad der var galt ca 14 dage efter udskrivelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Mange af de ordinerede ting blev ikke gjort med mindre jeg selv var opmærksom.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Men sygeplejepersonalet har ikke nok tid til den enkelte - de prøver alt hvad de kan, men der mangler flere personer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Nej, jeg er dialyse patient og blev indlagt akut, fordi jeg følte mig dårlig og kastede op (unormalt for mig). Desuden havde jeg alt for meget væske i kroppen og trængte til dialyse. Men hospitalet ville ikke dialysere mig af økonomiske og pladmæssige grunde. Så jeg måtte køre i bil selv fra Århus til København, mens jeg havde det rigtig dårligt. Totalt uforsvarligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg fik indtryk af at der er uenighed om hvilken medicin der er god/ikke god. Den ene ville bestemt at jeg fik en bestemt type medicin, og dagen efter fik man en anden historie.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har haft for mange komplikationer bagefter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hæmodialyse

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Det er ikke alle der lytter med lige stor interesse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Min største interesse, når jeg er indlagt, er at komme på hotellet. Det gør de alt for, at jeg kommer så hurtigt som muligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Læger er også forskellige. Nogle skulle måske tage en vagt mindre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var nogle læger som ikke altid tog den fornødne tid ved stuegang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg er meget tilfreds med lægerne der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Var i respirator og kunne ikke tale/uden bevidsthed.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg følger meget med i sygeforløbet og spørger meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg synes lægen var rigtig god til at lytte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Mindst en læge kom om eftermiddagen for at informere mig om resultatet af morgens undersøgelser.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse
-  *Nogle mere end andre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse



Mit tilfælde er kompliceret og behandlingen er altid et samarbejde.










Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede

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

-  *Der var overbelægning, men jeg har det bedste bagland, så jeg søger det heller ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Særlig aften og nat - selvom de faktisk ikke havde tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg fik meget støtte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Plejepersonalet var fint. Men at lægen tænker i økonomi frem for mig synes jeg er forkasteligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Den yngre del af personalet viser ikke så meget omsorg og menneskelig støtte som de mere erfarne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Nogle sygeplejersker var meget nærværende og lyttede. Enkelte lidt forkortede gjorde som de plejer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hæmodialyse
-  *Absolut ikke, jeg fik nogle gange følelsen af at være i vejen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Havde ikke brug for videre støtte.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg fik en alvorlig komplikation og kunne ønske mere støtte. Nogle sygeplejersker er dog gode nok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *For lidt orientering om forløbet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst



Der mangler stadig noget tid til at snakke om for eksempel det psykiske.











Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år











Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede











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

-  *Jeg skulle blive i sengen, men personalet 'glemte' mig tit. Fx drikkevarer og information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Meget travl periode.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Personalet var på pletten når jeg følte der var behov for at få hjælp (til bl.a. hygiejne m.m.).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse
-  *Det er meget omhyggelig sygepleje.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Det var ikke nødvendigt, var kun indlagt 1 nat.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *En konkret klage imødekommet af afdelingssygeplejersken.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *De var bare så søde og forstående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *I det omfang jeg havde behov.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der var altid tid til en snak omkring eventuelle problemer. Man ventede aldrig ret længe, hvis man kaldte på personalet via klokken.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg passede mest mig selv, men det var fint nok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede









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

-  *Lægerne udsatte operationen 2 gange. Det var først 3. gang jeg blev opereret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hæmodialyse
-  *Så godt som det lader sig gøre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Godt samarbejde med Kommunehospital.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det er min egen sygdoms skyld.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Det hele virkede meget planlagt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *De var i tvivl om min 'sygdom' - så der kunne nærmest ikke være en rød tråd.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Da jeg var indkaldt til nyretransplantation og havde anden prioritet, er dette spørgsmål svært at svare på.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *De var meget tilfældige.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ja, for det meste, kunne godt have brugt klar information om tidspunkt for dialyse. Fx om morgenen eller aftenen før. Der var ofte ingen information eller der skulle rykkes for den.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hæmodialyse
-  *Der manglede lidt uddybende svar. Det er ikke altid nok at vide at svarene er pæne - specifikkere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst


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

-  *Stort set.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hæmodialyse
-  *Familien fik god besked.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg kunne godt lidt før have fået at vide, at det ikke var mig der skulle transplanteres. Jeg var der 8-16 før jeg fik lov til at tage hjem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Ikke hele tiden, der smuttede noget info ved vagtskifte og lignende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, for jeg spørger selv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse
-  *Jeg var lidt frustreret over at jeg ikke kunne få noget svar eller der skete en fremgang - men de havde jo heller ikke noget svar til mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Selvfølger, det er meget gode undersøgelser og behandlinger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Bivirkninger var der ikke meget tale om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg spørger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg ville gerne have haft information omkring mindre alvorlige bivirkninger ved medicinen, det vil sige rysten på hænder og så videre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede


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

-  *Ellers sagde den ene læge at jeg skulle drikke meget, mens den anden sagde at det var en gammel skrøne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Familien fik forklaret sammenhængen fint af alle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle ting glemte personalet at fortælle mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Alle sammen gode.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Lidt forvirring vedrørende bilkørsel efter transplantation. Nogle sagde 14 dage andre 3 uger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der blev henvist til kontaktsygeplejerske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Hæmodialyse
-  *Ikke altid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Så godt som det kunne lade sig gøre - men de yngste læger vidste ikke nok så 'den' gik videre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede


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

 *Mangler bedre fællesområder + mulighed for beskæftigelse. Evt motionsrum. bryder mig ikke om 4-sengs stuer.*

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

 *På 4 sengs stuer er der for mange patienter om bad og toilet.*


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

 *Badeværelsesgulvet blev ikke tørret op, så en medpatient faldt og fik hjernerystelse m.m.*

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

 *Der var pænt og rent. Idéen med madstuen er helt i top.*

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

 *Var på patienthotellet.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede

 *For lidt grundig rengøring. Blødere møbler i patientstuen (ikke-ryger) savnes.*


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

 *Jeg var hotelpatient.*


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

 *Var på gangen.*

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

 *Rigtig pæne og næsten fri for nullermænd.*

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

 *Forbedring: Hylde med blade, aviser og bøger. Hygge-krog ved besøg ønskelig.*

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



Men der mangler en opholdsstue for ikke-rygere - og en bedre udsugning fra/i rygernes opholdsrum.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Dejligt at komme på patient-hotel.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg synes, at der ikke var rengøring hyppigt nok. Når man deler stuen med 2 personer som har tynd mave og man selv har høj feber+infektion er hygiejne meget vigtig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Var indlagt på intensiv og derfor sengeliggende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg har brug for et sted hvor jeg kan gå hen og være aktiv - et spillested, et rum med fitness eller andre kreative ting man kan gøre, så tiden går lidt hurtigere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Badeforhold er utilstrækkelige til 4 personer.









Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede

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

-  *Min transplantation forløb næsten lige efter bogen, og blev udskrevet på 14. dagen. Det gik næsten alt for nemt, og derfor følte jeg nok at det gik lidt for stærkt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Bad selv om at komme på patient-hotel.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg følte mig meget utryk - men de havde ret og alt er gået over al (min) forventning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg var på patienthotel de sidste 3 dage inden udskrivelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Foretrækker ofte at overnatte på hotellet, når det helbredsmæssigt kan lade sig gøre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det talte vi om.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Nyretransplanterede
-  *De første gange nej, til sidst måtte jeg ikke komme hjem.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Blev overflyttet til Silkeborg Sygehus intensiv.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst

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



Egen læge vidste ikke om indlæggelse før jeg henvendte mig. Var blevet henvist af anden læge under egen læges ferie.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hæmodialyse



Personalet var meget professionelle. Lyttende og opmærksomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



De kan bare det der.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg kommer på amb. C tit, så jeg kan altid spørge.











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Jeg var ikke syg. Jeg var organ donor.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Egen læge mangler ofte besked fra undersøgelse fra jer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Min egen læge er ikke orienteret ved udskrivelsen (efter 5 dage).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Egen læge orienteres ikke, så vidt jeg ved.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Min egen læge overlader det meste til sygehuset - det fungerer fint.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg har endnu ikke haft behov for egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hæmodialyse
-  *Min egen privatlæge er næsten aldrig involveret. Jeg ringer til nyrevagten.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Min egen læge har ikke været blandet ind i min indlæggelse som nyredonor.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Min praktiserende læge siger at hun ikke hører noget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Har meget lidt kontakt til egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg har ikke talt med min praktiserende læge, så jeg ved ikke hvor meget han er orienteret.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede

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

-  *Der manglende en afsluttende samtale med en læge, der havde den fornødne tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *I ventetiden fik jeg med mellemrum at vide, hvor langt tid jeg kunne forvente at der ville gå, før jeg fik endelig besked.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Faciliteter og plejepersonale helt i top - men de læger jeg mødte var stressede og en enkelt direkte inkompetent. Der mangler gode engagerede og kompetente læger, der tager sig tid til patienterne og ikke skal haste videre til forskning eller undervisning.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Fordi de behandler patienterne godt, og jeg siger tak for hjælpen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Man kan ikke forlange mere, når der skal spares både på personale og læger.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Personalet har haft en god empatisk forståelse. Været opmærksomme og lyttende. Undersøgt hvis de ikke selv havde svar på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg var kun inde en dag, og var ikke rigtig syg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *For lidt personale, og meget travlt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det fungerer ret godt og god behandling. Man skal dog nogle gange selv spørge om forskelligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Alle gør deres bedste.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Nyretransplanterede


 *Fint plejepersonale - søde og venlige. God og dejlig stue/seng. Dårlig sygdomsbehandling. Generelt synes jeg, at det er ualmindeligt utilfredsstillende, at det er så godt som umuligt at få gæstedialyse på Skejby. At min familie bor i Århus, men af ovennævnte grund er jeg stavnsbundet i København, hvor jeg selv bor. Hvad sker der???*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Dygtige og engagerede læger og plejepersonale. Maden er blevet meget dårligere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede

 *Fordi forholdene er i orden og personalet er tip top.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Personalet har for travlt og dermed ikke nok tid til den enkelte patient.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede

 *Fordi det er tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Er meget tilfreds med afdelingen og er kun blevet behandlet pænt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Jeg har været indlagt på 3 udenamtssygehuse, men Skejby slår den alle. Bedre pleje, meget bedre mad, der er altid læger. Hurra for det frie sygehus valg.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Der var ikke den bla. vigtige faktor der hedder at patienter er også mennesker, der skal hele igennem, ikke kun en maskine der skal have en reservedel. Og tag patienten alvorligt når de mener der er noget galt.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Hvorfor indfører man ikke en fast afdelingslæge og overlæge? Det sparer meget tid og både patienter og sygeplejersker føler sig bedre og har en fast person de kan henvende sig til. Sådan fungerer det i andre lande og det fungerer bedre.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: Uoplyst

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Alt i top - 97%.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst



På baggrund af spørgsmålene i dette hæfte.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg var godt tilfreds med hele behandlingen og hele forløbet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Stor ros til personalets måde at modtage/tackle negative udbrud m.m. fra patienterne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hæmodialyse



Fordi jeg er meget tilfreds på afsnit C2, at alle er gode nok og god behandling af min sygdom.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Nyretransplanterede



Man bliver mødt med venlighed og forståelse af de fleste.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hæmodialyse



Personalet forsøgte hovedsagligt at gøre det bedste ud fra rammerne - her tænker jeg på travlhed og støj.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hæmodialyse



Kan altid blive lidt bedre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg var godt tilfreds med behandlingen og hele indlæggelsesforløbet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Nyretransplanterede



Der er personale der ikke hører til på C2. De har nok været der for længe.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Der bliver taget utroligt godt af patienterne. God støtte og omsorg.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede













Det gjorde jeg fordi, at jeg godt kunne være blevet orienteret lidt før om, at det ikke var mig der blev transplanteret. Jeg fik at vide at der var en ny nyre kl 08. Jeg fik at vide at det ikke er denne gang kl 16. Det er lang tid at vente på ingenting.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst

-  *Personalet var søde og rare, altid imødekommende, hvis man havde brug for det. Jeg har kun ros til hele afdelingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *C2 har et dygtigt personale som løber stærkt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det var noget rod eller en misforståelse.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Professionelle og dygtige sygeplejersker tog sig fint af både patient og pårørende. Gav altid en grundig information om patientens tilstand og hvad lægerne agtede at gøre. Fin kontakt og information fra lægerne. Idé: større pårønderum for ikke-rygere.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg synes det er et godt sted, men for at det kan blive enestående skal der lige være det sidste pift. Et rum hvor man kan blive aktiveret vil gøre at man ikke får hospitalskuller, når man er der tit, eller længe.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Alt har været tilfredsstillende. Meget venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: Uoplyst Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hæmodialyse
-  *Jeg har intet at klage over.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Bortset fra kommentarer er jeg meget tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Glad for den direkte kontakt til nyrevagten. Tryk fornemmelse når der sker noget akut, ikke kun for mig men for hele min familie.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede
-  *4 stjerner dækker over - meget tilfredsstillende eller 10 på 13-skalaen. Søde og venligt plejepersonale. Lægerne kompetente og 'til at tale med'.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Nyretransplanterede



Dem der er ansat knokler for meget for at nå det hele, og samtidig kunne give den omsorg de gerne vil (ex trøste i en sen nattetime). Der mangler plejepersonale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg har fået en utrolig flot omsorg og pleje.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Det er svært at give karakterer efter en overnatning. Men afdelingen mangler sengepladser. Jeg havde ingen kontakt med NN efter at have fået lavet en fistel.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



5 stjerner - alt til UG. Meget prof. Alle læger var utroligt velforberedte. Og det er rigtigt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Man bliver som nyretransplanteret 'passet godt på', hvilket er meget trygt. Godt at alting udgår derfra, også ved andre lidelser/følgesygdomme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Nyretransplanterede



Dygtigt personale, men nogle gange har de for travlt, og man bliver glemt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Nyretransplanterede



Fordi jeg synes at Skejby er et dejligt hospital, personalet er rart og prøver at følge med, selvom man godt kan mærke stressen. Kiosken på hospitalet kunne godt have åbent lidt længere ud på aftenen. Maden er go´ men der er katastrofal mangel på grønsager til alle måltider.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

