

Indlæggelse på
Infektionsmedicinsk Afdeling Q
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. 382

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:

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, 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:

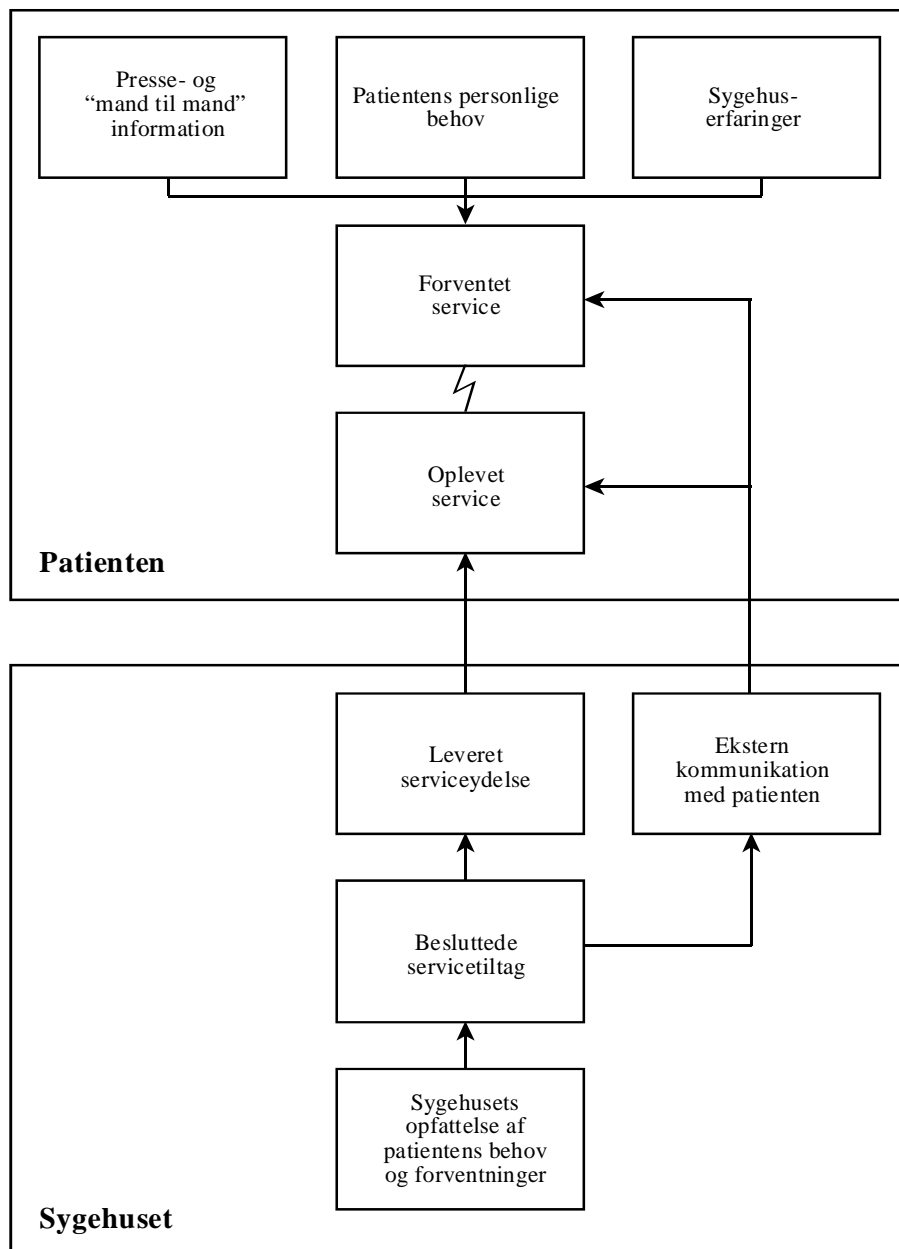
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)

Metode

Metode

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**Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus**

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Afdelingens speciale | Infektionsmedicin |
| Antal indlagte | 1.262 |
| Heraf akut indlagte | 986 |
| Heraf planlagte | 276 |
| Gennemsnitligt antal sengedage | 8,2 |
| Belægningsprocent | 94,4 |
| Antal senge | 30* |
| Enestuer | 21 |
| Tomandsstuer | 7 |
| Tremandsstuer | - |
| Firemandsstuer | - |
| Femmandsstuer | - |
| Seksmandsstuer | - |
| Antal sengeafsnit | 2 |
| Ambulante besøg | 4.890 |
| Antal ambulatorier | 1 |
| Deldøgnsbehandlinger | - |
| Antal dagafsnit | - |
| Lægestillinger | 16,27 |
| Plejepersonalestillinger | 48,48 |
| Lægeseekretærstillinger | 11,17 |
| Samlet budgetramme | 35,740 |

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

** 01-01.03 - 31.05.03 = 32 senge og 01.06.03 - 31.12.03 = 30 senge.*

1. Om afdelingen

Generel information

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus, er Århus Universitetshospitals eneste infektionsmedicinske afdeling. Afdelingen var tidligere beliggende ved Marselisborg Hospital og hørte indtil 31.12.2000 administrativt under Århus Kommunehospital. Afdelingen overgik pr. 1.1.2001 administrativt til Skejby Sygehus, og den fysiske udflytning skete den 2.4.2001.

Afdelingsledelsen består for tiden af: Ledende overlæge, dr.med., Ph.D. Lars Østergaard og oversygeplejerske Anne Hougaard.

Afdelingens Speciale/opbygning

Infektionsmedicinsk Afdeling Q er en grenspecialiseret afdeling i infektionsmedicin og modtager patienter til undersøgelse og behandling af hjemlige og importerede infektionssygdomme. Desuden foretager afdelingen udredning af patienter med immundefekter.

Afdelingen har lands- og landsdelsfunktion i infektionssygdomme og modtager patienter fra store dele af Jylland til undersøgelse og behandling for HIV-infektion og de komplikationer, der knytter sig til denne sygdom. Desuden har afdelingen ansvaret for behandling af sjældne parasitære, bakterielle og virale infektioner. Patienter med infektioner med multiresistente mikroorganismer og komplicerede infektionssygdomme er ligeledes afdelingens ansvarsområde.

I samarbejde med Medicinsk Afdeling M, Medicinsk Afdeling V og Lungemedicinsk Afdeling B ved Århus Kommunehospital modtager Infektionsmedicinsk Afdeling Q tillige akutte og indkaldte patienter til undersøgelse for og behandling af mulige interne medicinske lidelser. Optageområdet for denne patientkategori omfatter stort set den tidligere Århus Kommune.

Afdelingen har 34 senge fordelt på 2 sengeafsnit med henholdsvis 18 og 16 senge, og det ene af disse afsnit fungerer tillige som observationsafsnit. Herudover har afdelingen 1 ambulatorium, hvor en meget stor del af vore patienter med HIV-infektion, kronisk hepatitis og tropesygdomme undersøges og behandles.

Til afdelingen er tillige knyttet sekretariat, et forskningslaboratorium og et parasitologisk laboratorium. Sidstnævnte udfører parasitologisk diagnostik for Infektionsmedicinsk Afdeling Q, for andre hospitalsafdelinger i Jylland og for praktiserende læger i Århus Amt. Det gælder primært undersøgelse for tarm- og malariaparasitter.

Herudover har afdelingen tilknyttet følgende ressourcepersoner: HIV-rådgiver, AIDS-konsulent, socialrådgiver, diætist, psykolog og præst.

Behandlingsstrategier

Infektionsmedicinsk Afdeling Q har gennem flere år udarbejdet behandlingsstrategier vedrørende de hyppigst forekommende infektionsmedicinske og intern medicinske sygdomme. Retningslinier er beskrevet i afdelingens Ringbog, som med jævne mellemrum revideres.

Behandlingen af infektions- og tropesygdomme fastlægges, og eventuelle ændringer tilføjes på grundlag af litteraturstudier og opgørelser over afdelingens egne resultater, mens man med hensyn til behandling af andre intern medicinske sygdomme tilstræber at have samme behandlingsstrategi som andre afdelinger inden for Århus Universitetshospital.

Med hensyn til behandling af og undersøgelse af HIV/AIDS findes særskilt vejledning, som ofte revideres på grund af den hastige udvikling inden for antiretroviral kemoterapi.

Samarbejds partnere

Afdelingen har et tæt samarbejde med de 4 øvrige infektionsmedicinske universitetsafdelinger i landet samt de infektionsmedicinske afsnit i Herning, Viborg og Kolding. Der foregår således et udstrakt videnskabeligt samarbejde mellem de 4 universitetsafdelinger, men også i nogen grad med de infektionsmedicinske afsnit og andre afdelinger på universitetshospitalerne, på centralsygehusene samt Statens Seruminstitut.

Lokalt er der især et tæt samarbejde med de kliniske og teoretiske mikrobiologiske afdelinger, med den klinisk-immunologiske afdeling, men også med andre universitets- og hospitalsafdelinger.

Undervisning

Infektionsmedicinsk Afdeling Q deltager i såvel præ- som postgraduat undervisning inden for infektionsmedicin og intern medicin. Til varetagelse af disse opgaver har afdelingen 1 professor, 4 lektorer og 5 kliniske lærere.

Alle yngre lægestillinger ved Infektionsmedicinsk Afdeling Q er klassificeret som uddannelsesstillinger. Der foreligger et uddannelsesprogram for alle disse klassificerede stillinger, og de yngre læger tildeles en vejleder ved deres tiltræden i afdelingen.

Der er tillige hver uge teoretisk undervisning for yngre læger inden for emner relateret til infektionsmedicin. Afdelingen har såvel en uddannelsesansvarlig overlæge som en uddannelseskoordinator.

Endvidere er Infektionsmedicinsk Afdeling Q uddannelsessted for lægesekretærelever, social- og sundhedsassistentelever samt sygeplejestuderende. Afdelingen har i den forbindelse tilknyttet en uddannelsesansvarlig sygeplejerske, kliniske vejledere samt elevansvarlig lægesekretær.

Forskning og udvikling

Forskningsområder:

- Udarbejdelse af bedre pleje- og behandlingsmetoder til patienter med HIV-infektion og kronisk viral hepatitis.
- Undersøgelse af interaktion af mikroorganismer, fagocyterende celler og antibiotika.
- Undersøgelse af immuniteten ved *Pneumocystis carinii*-infektion.
- Epidemiologisk undersøgelse af HIV-infektion.
- Undersøgelse af mitokondriefunktionen hos HIV-inficerede patienter.
- Undersøgelse af antibiotikas antiinflammatoriske effekt.
- Undersøgelse af nye patogeners betydning ved luftvejsinfektioner.
- Undersøgelse af ”Faktorerens indflydelse på compliance ved antiviral behandling af HIV-patienter”.

Udviklingsområder:

- Tværfaglig kompetenceudvikling.
- Monitorering af den sygeplejefaglige kvalitet inden for kostområdet.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

| Patienter i procent af antal indlagte | Udsendte skemaer | Indkomne svar |
|--|---------------------|------------------|
| Antal | 252 | 130 |
| Alder | | |
| 0-18 år | 2% | 1% |
| 19-39 år | 33% | 30% |
| 40-59 år | 31% | 34% |
| 60-69 år | 12% | 16% |
| 70-79 år | 13% | 12% |
| 80 år eller mere | 9% | 8% |
| Køn | | |
| Mand | 54% | 49% |
| Kvinde | 46% | 51% |
| Afsnit | | |
| Afsnit Q1 | 47% | 43% |
| Afsnit Q2 | 53% | 57% |

2. Rapportens datagrundlag

- Svarprocenten 52** Der er udsendt i alt 252 breve til indlagte patienter på
Infektionsmedicinsk Afdeling Q 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 130 skemaer, svarende til en svarprocent på 52. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.
- Tolkning af svarprocenten** I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 % Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 % Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 % Acceptabelt
Over 60 % Meget tilfredsstillende
- Repræsentativiteten** Udfra 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:

november 1999 - 115 svar. (1. gang)
februar 2002 - 128 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
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus**

| Svar i procent af ANTAL indlagte patienter | Afdelingens resultater | | | Andre afdelingers gennemsnit |
|--|------------------------|---------|-----|------------------------------|
| | 1. gang | 2. gang | Nu | |
| | Antal | 115 | 128 | 130 |
| Alder | | | | |
| 0-18 år | 4% | 1% | 1% | 11% |
| 19-39 år | 40% | 27% | 30% | 17% |
| 40-59 år | 27% | 33% | 34% | 28% |
| 60-69 år | 9% | 7% | 16% | 18% |
| 70-79 år | 7% | 19% | 12% | 17% |
| 80 år eller mere | 12% | 13% | 8% | 9% |
| Køn | | | | |
| Mand | 44% | 45% | 49% | 46% |
| Kvinde | 56% | 55% | 51% | 54% |
| Hvordan | | | | |
| Akut | 90% | 79% | 79% | 53% |
| Indkaldt pr. brev(planlagt) | 10% | 21% | 21% | 47% |
| Erfaring(5år) | | | | |
| 1 gang | 85% | 81% | 76% | 63% |
| 2 gange | 10% | 14% | 14% | 18% |
| 3 gange | 3% | 4% | 3% | 8% |
| Mere end 3 gange | 2% | 1% | 6% | 11% |
| Indlagt | | | | |
| En dag | 7% | 13% | 10% | 18% |
| 2-3 dage | 23% | 22% | 23% | 30% |
| 4-8 dage | 41% | 27% | 33% | 31% |
| Mere end 8 dage | 28% | 39% | 34% | 21% |
| Bopæl | | | | |
| Indenamtspatienter | 94% | 94% | 95% | 83% |
| Udenamtspatienter | 6% | 6% | 5% | 17% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 89% | 90% | 88% | 96% |
| Ikke dansk | 11% | 10% | 12% | 4% |
| Uddannelse | | | | |
| Folkeskole/mellem/real | 39% | 26% | 28% | 37% |
| Erhvervsudd./håndværker | 21% | 22% | 20% | 28% |
| Videregående uddannelse | 37% | 36% | 39% | 26% |
| Andet | 4% | 16% | 14% | 9% |
| Søgt information | | | | |
| Har søgt information | 30% | 30% | 33% | 29% |
| Har ikke søgt information | 70% | 70% | 67% | 71% |
| Skemaet udfyldt af | | | | |
| Patienten | 86% | 86% | 87% | 84% |
| Pårørende | 14% | 14% | 13% | 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 Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus, november 2003

| Spørgsmål (svar i procent af 130 patientsvar) | Ja | Både og | Nej | Ved ikke/ej relevant |
|--|-----|---------|-----|----------------------|
| Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende? | 85% | 8% | 0% | 7% |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom? | 78% | 15% | 2% | 5% |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget? | 73% | 21% | 1% | 5% |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen? | 85% | 9% | 1% | 5% |
| Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre) | 82% | 10% | 2% | 7% |
| Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd) | 76% | 9% | 6% | 8% |
| Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv) | 72% | 16% | 8% | 5% |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 68% | 15% | 8% | 10% |
| Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv) | 89% | 5% | 2% | 5% |
| Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet? | 87% | 5% | 2% | 6% |
| Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv) | 76% | 12% | 5% | 7% |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.) | 53% | 8% | 6% | 33% |

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
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q, 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 | | | | | |
| | 115 | 128 | 130 | | | |
| Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende? | 9% | 15% | 8% | 14% | 4% | 24% |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom? | 21% | 18% | 19% | 16% | 5% | 29% |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget? | 20% | 21% | 23% | 19% | 6% | 38% |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen? | 10% | 14% | 11% | 14% | 3% | 24% |
| Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre) | 11% | 7% | 12% | 13% | 5% | 23% |
| Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd) | 20% | 22% | 17% | 24% | 9% | 41% |
| Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv) | 25% | 29% | 25% | 25% | 10% | 45% |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 25% | 33% | 25% | 24% | 11% | 46% |
| Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv) | 29% | 6% | 6% | 27% | 6% | 74% |
| Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet? | 11% | 12% | 7% | 13% | 2% | 21% |
| Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv) | 14% | 22% | 18% | 20% | 8% | 34% |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.) | 23% | 37% | 21% | 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
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

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 | 10 | 26 | 23 | 3.738 | |
| Ja | 80% | 92% | 91% | 81% | 98% | 61% |
| Nej | 20% | 8% | 9% | 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
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

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 | 11 | 23 | 25 | 3.735 | |
| Ja | 100% | 96% | 96% | 93% | 100% | 78% |
| Nej | 0% | 4% | 4% | 7% | 0% | 22% |

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

¹ Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 9. De planlagte patienters motiv til valg af sygehus
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

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 | 17 | 31 | 31 |
| Lægens råd | 53% | 58% | 45% | 37% |
| Kort venteliste | 6% | 3% | 3% | 8% |
| Tæt på bopæl/familie | 12% | 10% | 10% | 21% |
| Gode erfaringer/godt omdømme | 18% | 13% | 16% | 21% |
| Andet | 12% | 16% | 26% | 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 |
| | 106 | 119 | 121 | 8.274 | | |
| Antal | | | | | | |
| Ja | 32% | 39% | 29% | 18% | 2% | 44% |
| Nej | 68% | 61% | 71% | 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
Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

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 |
| | 110 | 124 | 122 | 8.334 | | |
| Antal | | | | | | |
| Ja | 16% | 21% | 15% | 15% | 2% | 30% |
| Nej | 84% | 79% | 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
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

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 | 110 | 124 | | | |
| Fem stjerner (enestående) | 34% | 42% | 38% | 29% | 46% | 14% |
| Fire stjerner (godt) | 56% | 48% | 56% | 54% | 49% | 47% |
| Tre stjerner (både godt og dårligt) | 5% | 10% | 6% | 14% | 5% | 34% |
| To stjerner (dårligt) | 3% | 0% | 0% | 2% | 0% | 3% |
| En stjerne (uacceptabelt) | 2% | 0% | 0% | 1% | 0% | 2% |

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

7. Samlet indtryk af afdelingen

Fra 5 til 1 stjerne

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

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

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Kommentarer

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

Forskel på afsnit og patienter?

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

Litteratur

“Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)

“Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)

“Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusevæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine 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 | 92 | 8 | 0 | 12 |
| | 2-3 dage | 93 | 7 | 0 | 29 |
| | 4-8 dage | 85 | 15 | 0 | 40 |
| | Mere end 8 dage | 97 | 3 | 0 | 39 |
| Hvordan | Akut | 90 | 10 | 0 | 91 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 96 | 4 | 0 | 23 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 93 | 7 | 0 | 89 |
| | 2 gange | 94 | 6 | 0 | 18 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 57 | 43 | 0 | 7 |
| Søgt information | Har søgt information | 90 | 10 | 0 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 94 | 6 | 0 | 77 |
| Køn | Mand | 97 | 3 | 0 | 60 |
| | Kvinde | 87 | 13 | 0 | 60 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 91 | 9 | 0 | 115 |
| | Udenamtspatienter | 100 | 0 | 0 | 6 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 84 | 16 | 0 | 37 |
| | 40-59 år | 93 | 7 | 0 | 41 |
| | 60-69 år | 100 | 0 | 0 | 20 |
| | 70-79 år | 100 | 0 | 0 | 12 |
| | 80 år eller mere | 89 | 11 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 92 | 8 | 0 | 104 |
| | Ikke dansk | 92 | 8 | 0 | 13 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 91 | 9 | 0 | 33 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 100 | 0 | 0 | 21 |
| | Videregående uddannelse | 89 | 11 | 0 | 45 |
| | Andet | 88 | 13 | 0 | 16 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 93 | 7 | 0 | 107 |
| | Pårørende | 86 | 14 | 0 | 14 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 88 | 12 | 0 | 52 |
| | Afsnit Q2 | 94 | 6 | 0 | 69 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 92 | 8 | 0 | 121 |

| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom? | | | | | |
|--|--------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Indlagt | En dag | 83 | 17 | 0 | 12 |
| | 2-3 dage | 80 | 17 | 3 | 30 |
| | 4-8 dage | 83 | 15 | 2 | 41 |
| | Mere end 8 dage | 80 | 17 | 2 | 41 |
| Hvordan | Akut | 82 | 15 | 3 | 92 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 83 | 17 | 0 | 24 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 81 | 15 | 3 | 91 |
| | 2 gange | 78 | 22 | 0 | 18 |
| | 3 gange | 75 | 25 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 88 | 13 | 0 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 72 | 21 | 8 | 39 |
| | Har ikke søgt information | 85 | 15 | 0 | 81 |
| Køn | Mand | 83 | 17 | 0 | 60 |
| | Kvinde | 79 | 16 | 5 | 63 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 83 | 15 | 2 | 117 |
| | Udenamtspatienter | 57 | 29 | 14 | 7 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 69 | 28 | 3 | 39 |
| | 40-59 år | 87 | 10 | 3 | 39 |
| | 60-69 år | 85 | 10 | 5 | 20 |
| | 70-79 år | 93 | 7 | 0 | 15 |
| | 80 år eller mere | 89 | 11 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 83 | 14 | 3 | 106 |
| | Ikke dansk | 64 | 36 | 0 | 14 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 78 | 19 | 3 | 32 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 87 | 4 | 9 | 23 |
| | Videregående uddannelse | 80 | 20 | 0 | 46 |
| | Andet | 82 | 18 | 0 | 17 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 82 | 16 | 3 | 109 |
| | Pårørende | 80 | 20 | 0 | 15 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 80 | 15 | 6 | 54 |
| | Afsnit Q2 | 83 | 17 | 0 | 70 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 81 | 16 | 2 | 124 |

| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget? | | | | | |
|--|--------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Indlagt | En dag | 75 | 25 | 0 | 12 |
| | 2-3 dage | 83 | 13 | 3 | 30 |
| | 4-8 dage | 70 | 30 | 0 | 40 |
| | Mere end 8 dage | 80 | 20 | 0 | 40 |
| Hvordan | Akut | 78 | 22 | 0 | 91 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 75 | 21 | 4 | 24 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 77 | 22 | 1 | 90 |
| | 2 gange | 78 | 22 | 0 | 18 |
| | 3 gange | 75 | 25 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 75 | 25 | 0 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 78 | 23 | 0 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 76 | 23 | 1 | 79 |
| Køn | Mand | 83 | 17 | 0 | 59 |
| | Kvinde | 71 | 27 | 2 | 63 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 78 | 21 | 1 | 116 |
| | Udenamtspatienter | 57 | 43 | 0 | 7 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 82 | 18 | 0 | 39 |
| | 40-59 år | 63 | 35 | 3 | 40 |
| | 60-69 år | 94 | 6 | 0 | 18 |
| | 70-79 år | 80 | 20 | 0 | 15 |
| | 80 år eller mere | 89 | 11 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 76 | 23 | 1 | 106 |
| | Ikke dansk | 92 | 8 | 0 | 13 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 78 | 22 | 0 | 32 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 96 | 4 | 0 | 24 |
| | Videregående uddannelse | 73 | 24 | 2 | 45 |
| | Andet | 59 | 41 | 0 | 17 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 79 | 20 | 1 | 108 |
| | Pårørende | 67 | 33 | 0 | 15 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 79 | 21 | 0 | 53 |
| | Afsnit Q2 | 76 | 23 | 1 | 70 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 77 | 22 | 1 | 123 |

| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen? | | | | | |
|---|--------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Indlagt | En dag | 82 | 18 | 0 | 11 |
| | 2-3 dage | 86 | 14 | 0 | 28 |
| | 4-8 dage | 88 | 10 | 2 | 42 |
| | Mere end 8 dage | 95 | 5 | 0 | 41 |
| Hvordan | Akut | 89 | 10 | 1 | 91 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 92 | 8 | 0 | 24 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 90 | 10 | 0 | 91 |
| | 2 gange | 88 | 12 | 0 | 17 |
| | 3 gange | 75 | 25 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 88 | 0 | 13 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 83 | 18 | 0 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 92 | 6 | 1 | 79 |
| Køn | Mand | 95 | 5 | 0 | 58 |
| | Kvinde | 84 | 14 | 2 | 64 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 91 | 9 | 1 | 116 |
| | Udenamtspatienter | 71 | 29 | 0 | 7 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 86 | 11 | 3 | 37 |
| | 40-59 år | 83 | 17 | 0 | 41 |
| | 60-69 år | 100 | 0 | 0 | 19 |
| | 70-79 år | 100 | 0 | 0 | 15 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 89 | 10 | 1 | 104 |
| | Ikke dansk | 93 | 7 | 0 | 15 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 91 | 6 | 3 | 33 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 92 | 8 | 0 | 24 |
| | Videregående uddannelse | 88 | 12 | 0 | 43 |
| | Andet | 88 | 12 | 0 | 17 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 90 | 9 | 1 | 107 |
| | Pårørende | 88 | 13 | 0 | 16 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 87 | 12 | 2 | 52 |
| | Afsnit Q2 | 92 | 8 | 0 | 71 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 89 | 10 | 1 | 123 |

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 | 90 | 10 | 0 | 10 |
| | 2-3 dage | 89 | 4 | 7 | 28 |
| | 4-8 dage | 86 | 14 | 0 | 42 |
| | Mere end 8 dage | 88 | 12 | 0 | 41 |
| Hvordan | Akut | 85 | 13 | 2 | 91 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 95 | 5 | 0 | 22 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 86 | 11 | 2 | 88 |
| | 2 gange | 83 | 17 | 0 | 18 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 87 | 11 | 3 | 38 |
| | Har ikke søgt information | 87 | 11 | 1 | 79 |
| Køn | Mand | 88 | 12 | 0 | 58 |
| | Kvinde | 87 | 10 | 3 | 62 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 87 | 11 | 2 | 116 |
| | Udenamtspatienter | 100 | 0 | 0 | 5 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 100 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 84 | 16 | 0 | 38 |
| | 40-59 år | 85 | 10 | 5 | 40 |
| | 60-69 år | 94 | 6 | 0 | 18 |
| | 70-79 år | 93 | 7 | 0 | 15 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 88 | 11 | 1 | 103 |
| | Ikke dansk | 79 | 14 | 7 | 14 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 91 | 9 | 0 | 32 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 79 | 17 | 4 | 24 |
| | Videregående uddannelse | 91 | 9 | 0 | 44 |
| | Andet | 80 | 13 | 7 | 15 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 87 | 12 | 1 | 106 |
| | Pårørende | 93 | 0 | 7 | 15 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 85 | 15 | 0 | 52 |
| | Afsnit Q2 | 90 | 7 | 3 | 69 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 88 | 11 | 2 | 121 |

| 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 | 82 | 9 | 9 | 11 |
| | 2-3 dage | 86 | 7 | 7 | 28 |
| | 4-8 dage | 73 | 17 | 10 | 41 |
| | Mere end 8 dage | 92 | 5 | 3 | 39 |
| Hvordan | Akut | 85 | 9 | 6 | 86 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 76 | 12 | 12 | 25 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 83 | 10 | 7 | 86 |
| | 2 gange | 94 | 0 | 6 | 18 |
| | 3 gange | 75 | 0 | 25 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 63 | 38 | 0 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 73 | 14 | 14 | 37 |
| | Har ikke søgt information | 87 | 9 | 4 | 78 |
| Køn | Mand | 84 | 12 | 4 | 57 |
| | Kvinde | 82 | 8 | 10 | 61 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 85 | 8 | 7 | 113 |
| | Udenamtspatienter | 50 | 50 | 0 | 6 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 71 | 20 | 9 | 35 |
| | 40-59 år | 83 | 8 | 10 | 40 |
| | 60-69 år | 89 | 5 | 5 | 19 |
| | 70-79 år | 100 | 0 | 0 | 14 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 85 | 8 | 7 | 100 |
| | Ikke dansk | 73 | 20 | 7 | 15 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 87 | 6 | 6 | 31 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 95 | 0 | 5 | 21 |
| | Videregående uddannelse | 77 | 14 | 9 | 44 |
| | Andet | 76 | 18 | 6 | 17 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 83 | 10 | 8 | 105 |
| | Pårørende | 86 | 14 | 0 | 14 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 84 | 14 | 2 | 50 |
| | Afsnit Q2 | 83 | 7 | 10 | 69 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 83 | 10 | 7 | 119 |

| 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 | 75 | 25 | 0 | 12 |
| | 2-3 dage | 87 | 3 | 10 | 30 |
| | 4-8 dage | 66 | 20 | 15 | 41 |
| | Mere end 8 dage | 75 | 23 | 3 | 40 |
| Hvordan | Akut | 76 | 16 | 8 | 91 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 76 | 16 | 8 | 25 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 71 | 20 | 9 | 91 |
| | 2 gange | 89 | 6 | 6 | 18 |
| | 3 gange | 75 | 25 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 75 | 13 | 13 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 68 | 25 | 8 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 78 | 14 | 9 | 80 |
| Køn | Mand | 77 | 18 | 5 | 60 |
| | Kvinde | 75 | 14 | 11 | 63 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 75 | 16 | 9 | 117 |
| | Udenamtspatienter | 71 | 29 | 0 | 7 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 72 | 18 | 10 | 39 |
| | 40-59 år | 80 | 10 | 10 | 41 |
| | 60-69 år | 68 | 26 | 5 | 19 |
| | 70-79 år | 73 | 20 | 7 | 15 |
| | 80 år eller mere | 88 | 13 | 0 | 8 |
| Modersmål | Dansk | 75 | 16 | 9 | 105 |
| | Ikke dansk | 73 | 20 | 7 | 15 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 74 | 16 | 10 | 31 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 70 | 22 | 9 | 23 |
| | Videregående uddannelse | 79 | 15 | 6 | 47 |
| | Andet | 71 | 18 | 12 | 17 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 75 | 16 | 9 | 111 |
| | Pårørende | 77 | 23 | 0 | 13 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 72 | 19 | 9 | 54 |
| | Afsnit Q2 | 77 | 16 | 7 | 70 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 75 | 17 | 8 | 124 |

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 | 80 | 10 | 10 | 10 |
| | 2-3 dage | 86 | 14 | 0 | 28 |
| | 4-8 dage | 68 | 22 | 11 | 37 |
| | Mere end 8 dage | 73 | 15 | 12 | 41 |
| Hvordan | Akut | 76 | 16 | 7 | 85 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 71 | 21 | 8 | 24 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 72 | 19 | 9 | 86 |
| | 2 gange | 88 | 6 | 6 | 16 |
| | 3 gange | 75 | 25 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 75 | 13 | 13 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 68 | 25 | 8 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 78 | 12 | 10 | 73 |
| Køn | Mand | 80 | 15 | 5 | 55 |
| | Kvinde | 72 | 16 | 11 | 61 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 75 | 16 | 9 | 112 |
| | Udenamtspatienter | 80 | 20 | 0 | 5 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 72 | 17 | 11 | 36 |
| | 40-59 år | 75 | 20 | 5 | 40 |
| | 60-69 år | 74 | 21 | 5 | 19 |
| | 70-79 år | 79 | 0 | 21 | 14 |
| | 80 år eller mere | 88 | 13 | 0 | 8 |
| Modersmål | Dansk | 75 | 17 | 8 | 102 |
| | Ikke dansk | 64 | 18 | 18 | 11 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 73 | 10 | 17 | 30 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 77 | 18 | 5 | 22 |
| | Videregående uddannelse | 76 | 18 | 7 | 45 |
| | Andet | 64 | 29 | 7 | 14 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 75 | 17 | 8 | 105 |
| | Pårørende | 75 | 8 | 17 | 12 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 72 | 20 | 8 | 50 |
| | Afsnit Q2 | 78 | 13 | 9 | 67 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 75 | 16 | 9 | 117 |

| Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv) | | | | | |
|---|--------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Indlagt | En dag | 90 | 10 | 0 | 10 |
| | 2-3 dage | 93 | 7 | 0 | 30 |
| | 4-8 dage | 93 | 2 | 5 | 42 |
| | Mere end 8 dage | 95 | 5 | 0 | 41 |
| Hvordan | Akut | 92 | 5 | 2 | 92 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 100 | 0 | 0 | 24 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 95 | 3 | 2 | 91 |
| | 2 gange | 83 | 17 | 0 | 18 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 93 | 8 | 0 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 94 | 4 | 3 | 80 |
| Køn | Mand | 93 | 5 | 2 | 59 |
| | Kvinde | 94 | 5 | 2 | 64 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 94 | 4 | 2 | 118 |
| | Udenamtspatienter | 83 | 17 | 0 | 6 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 92 | 8 | 0 | 38 |
| | 40-59 år | 90 | 5 | 5 | 42 |
| | 60-69 år | 95 | 5 | 0 | 19 |
| | 70-79 år | 100 | 0 | 0 | 15 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 92 | 6 | 2 | 106 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 14 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 100 | 0 | 0 | 32 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 92 | 8 | 0 | 24 |
| | Videregående uddannelse | 91 | 4 | 4 | 46 |
| | Andet | 88 | 13 | 0 | 16 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 93 | 5 | 2 | 110 |
| | Pårørende | 100 | 0 | 0 | 14 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 91 | 9 | 0 | 53 |
| | Afsnit Q2 | 96 | 1 | 3 | 71 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 94 | 5 | 2 | 124 |

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 | 92 | 0 | 8 | 12 |
| | 2-3 dage | 90 | 7 | 3 | 29 |
| | 4-8 dage | 93 | 5 | 2 | 42 |
| | Mere end 8 dage | 95 | 5 | 0 | 39 |
| Hvordan | Akut | 93 | 3 | 3 | 90 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 100 | 0 | 0 | 24 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 94 | 3 | 2 | 89 |
| | 2 gange | 89 | 11 | 0 | 18 |
| | 3 gange | 75 | 25 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 88 | 0 | 13 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 89 | 8 | 3 | 38 |
| | Har ikke søgt information | 94 | 4 | 3 | 80 |
| Køn | Mand | 98 | 2 | 0 | 58 |
| | Kvinde | 87 | 8 | 5 | 63 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 93 | 5 | 2 | 115 |
| | Udenamtspatienter | 86 | 0 | 14 | 7 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 89 | 3 | 8 | 38 |
| | 40-59 år | 95 | 5 | 0 | 40 |
| | 60-69 år | 95 | 5 | 0 | 19 |
| | 70-79 år | 86 | 14 | 0 | 14 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 92 | 5 | 3 | 103 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 15 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 88 | 6 | 6 | 32 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 86 | 9 | 5 | 22 |
| | Videregående uddannelse | 98 | 2 | 0 | 46 |
| | Andet | 100 | 0 | 0 | 16 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 93 | 5 | 3 | 107 |
| | Pårørende | 93 | 7 | 0 | 15 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 87 | 10 | 4 | 52 |
| | Afsnit Q2 | 97 | 1 | 1 | 70 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 93 | 5 | 2 | 122 |

| 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 | 92 | 0 | 8 | 12 |
| | 2-3 dage | 64 | 29 | 7 | 28 |
| | 4-8 dage | 80 | 15 | 5 | 40 |
| | Mere end 8 dage | 93 | 5 | 2 | 41 |
| Hvordan | Akut | 83 | 12 | 4 | 90 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 79 | 17 | 4 | 24 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 82 | 12 | 6 | 90 |
| | 2 gange | 76 | 18 | 6 | 17 |
| | 3 gange | 75 | 25 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 86 | 14 | 0 | 7 |
| Søgt information | Har søgt information | 79 | 18 | 3 | 39 |
| | Har ikke søgt information | 82 | 12 | 6 | 78 |
| Køn | Mand | 90 | 9 | 2 | 58 |
| | Kvinde | 74 | 18 | 8 | 62 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 83 | 11 | 5 | 114 |
| | Udenamtspatienter | 57 | 43 | 0 | 7 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 75 | 17 | 8 | 36 |
| | 40-59 år | 82 | 15 | 3 | 39 |
| | 60-69 år | 90 | 10 | 0 | 20 |
| | 70-79 år | 87 | 7 | 7 | 15 |
| | 80 år eller mere | 78 | 11 | 11 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 80 | 14 | 6 | 102 |
| | Ikke dansk | 93 | 7 | 0 | 15 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 77 | 13 | 10 | 31 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 86 | 14 | 0 | 21 |
| | Videregående uddannelse | 80 | 13 | 7 | 46 |
| | Andet | 82 | 18 | 0 | 17 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 80 | 15 | 5 | 106 |
| | Pårørende | 93 | 0 | 7 | 15 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 82 | 14 | 4 | 51 |
| | Afsnit Q2 | 81 | 13 | 6 | 70 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 82 | 13 | 5 | 121 |

**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 | 80 | 0 | 20 | 10 |
| | 2-3 dage | 79 | 21 | 0 | 19 |
| | 4-8 dage | 77 | 10 | 13 | 30 |
| | Mere end 8 dage | 81 | 11 | 7 | 27 |
| Hvordan | Akut | 81 | 8 | 11 | 64 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 74 | 26 | 0 | 19 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 80 | 13 | 8 | 64 |
| | 2 gange | 86 | 7 | 7 | 14 |
| | 3 gange | 0 | 100 | 0 | 1 |
| | Mere end 3 gange | 83 | 0 | 17 | 6 |
| Søgt information | Har søgt information | 70 | 19 | 11 | 27 |
| | Har ikke søgt information | 82 | 9 | 9 | 57 |
| Køn | Mand | 83 | 15 | 3 | 40 |
| | Kvinde | 76 | 9 | 15 | 46 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 80 | 10 | 10 | 81 |
| | Udenamtspatienter | 67 | 33 | 0 | 6 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 67 | 19 | 15 | 27 |
| | 40-59 år | 79 | 10 | 10 | 29 |
| | 60-69 år | 92 | 8 | 0 | 12 |
| | 70-79 år | 92 | 0 | 8 | 13 |
| | 80 år eller mere | 80 | 20 | 0 | 5 |
| Modersmål | Dansk | 76 | 13 | 11 | 75 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 9 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 73 | 14 | 14 | 22 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 79 | 21 | 0 | 19 |
| | Videregående uddannelse | 81 | 6 | 13 | 31 |
| | Andet | 85 | 8 | 8 | 13 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 77 | 13 | 10 | 79 |
| | Pårørende | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 74 | 8 | 18 | 39 |
| | Afsnit Q2 | 83 | 15 | 2 | 48 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 79 | 11 | 9 | 87 |

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 | 67 | 33 | 3 |
| | 2-3 dage | 100 | 0 | 12 |
| | 4-8 dage | 100 | 0 | 4 |
| | Mere end 8 dage | 75 | 25 | 4 |
| Hvordan | Akut | 0 | 0 | 0 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 91 | 9 | 23 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 94 | 6 | 16 |
| | 2 gange | 83 | 17 | 6 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 1 |
| | Mere end 3 gange | 0 | 0 | 0 |
| Søgt information | Har søgt information | 100 | 0 | 12 |
| | Har ikke søgt information | 80 | 20 | 10 |
| Køn | Mand | 93 | 7 | 14 |
| | Kvinde | 89 | 11 | 9 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 95 | 5 | 20 |
| | Udenamtspatienter | 67 | 33 | 3 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 100 | 0 | 3 |
| | 40-59 år | 91 | 9 | 11 |
| | 60-69 år | 100 | 0 | 4 |
| | 70-79 år | 75 | 25 | 4 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 1 |
| Modersmål | Dansk | 95 | 5 | 20 |
| | Ikke dansk | 50 | 50 | 2 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 100 | 0 | 5 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 100 | 0 | 3 |
| | Videregående uddannelse | 90 | 10 | 10 |
| | Andet | 80 | 20 | 5 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 95 | 5 | 21 |
| | Pårørende | 50 | 50 | 2 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 100 | 0 | 2 |
| | Afsnit Q2 | 90 | 10 | 21 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 91 | 9 | 23 |

| Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige? | | | | |
|--|--------------------------------|-----|-----|-----------------|
| | | Ja | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | |
| Indlagt | En dag | 100 | 0 | 4 |
| | 2-3 dage | 100 | 0 | 13 |
| | 4-8 dage | 75 | 25 | 4 |
| | Mere end 8 dage | 100 | 0 | 4 |
| Hvordan | Akut | 0 | 0 | 0 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 96 | 4 | 25 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 94 | 6 | 18 |
| | 2 gange | 100 | 0 | 6 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 1 |
| | Mere end 3 gange | 0 | 0 | 0 |
| Søgt information | Har søgt information | 92 | 8 | 12 |
| | Har ikke søgt information | 100 | 0 | 12 |
| Køn | Mand | 100 | 0 | 15 |
| | Kvinde | 90 | 10 | 10 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 95 | 5 | 20 |
| | Udenamtspatienter | 100 | 0 | 5 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 100 | 0 | 3 |
| | 40-59 år | 92 | 8 | 12 |
| | 60-69 år | 100 | 0 | 4 |
| | 70-79 år | 100 | 0 | 4 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 1 |
| Modersmål | Dansk | 100 | 0 | 21 |
| | Ikke dansk | 67 | 33 | 3 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 100 | 0 | 5 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 100 | 0 | 3 |
| | Videregående uddannelse | 91 | 9 | 11 |
| | Andet | 100 | 0 | 6 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 95 | 5 | 22 |
| | Pårørende | 100 | 0 | 3 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 100 | 0 | 2 |
| | Afsnit Q2 | 96 | 4 | 23 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 96 | 4 | 25 |

| Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse) | | | | |
|--|--------------------------------|----|-----|-----------------|
| | | Ja | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | |
| Indlagt | En dag | 9 | 91 | 11 |
| | 2-3 dage | 20 | 80 | 30 |
| | 4-8 dage | 32 | 68 | 41 |
| | Mere end 8 dage | 39 | 61 | 38 |
| Hvordan | Akut | 33 | 67 | 88 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 24 | 76 | 25 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 27 | 73 | 88 |
| | 2 gange | 22 | 78 | 18 |
| | 3 gange | 25 | 75 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 63 | 38 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 40 | 60 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 25 | 75 | 77 |
| Køn | Mand | 30 | 70 | 57 |
| | Kvinde | 27 | 73 | 63 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 29 | 71 | 114 |
| | Udenamtspatienter | 29 | 71 | 7 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 100 | 1 |
| | 19-39 år | 28 | 72 | 36 |
| | 40-59 år | 41 | 59 | 41 |
| | 60-69 år | 28 | 72 | 18 |
| | 70-79 år | 13 | 87 | 15 |
| | 80 år eller mere | 11 | 89 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 26 | 74 | 103 |
| | Ikke dansk | 57 | 43 | 14 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 38 | 63 | 32 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 17 | 83 | 23 |
| | Videregående uddannelse | 31 | 69 | 45 |
| | Andet | 25 | 75 | 16 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 28 | 72 | 106 |
| | Pårørende | 33 | 67 | 15 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 23 | 77 | 52 |
| | Afsnit Q2 | 33 | 67 | 69 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 29 | 71 | 121 |

| Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse) | | | | |
|--|--------------------------------|----|-----|-----------------|
| | | Ja | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | |
| Indlagt | En dag | 8 | 92 | 12 |
| | 2-3 dage | 4 | 96 | 28 |
| | 4-8 dage | 15 | 85 | 39 |
| | Mere end 8 dage | 24 | 76 | 41 |
| Hvordan | Akut | 17 | 83 | 89 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 8 | 92 | 24 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 12 | 88 | 89 |
| | 2 gange | 12 | 88 | 17 |
| | 3 gange | 0 | 100 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 50 | 50 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 15 | 85 | 41 |
| | Har ikke søgt information | 16 | 84 | 77 |
| Køn | Mand | 14 | 86 | 58 |
| | Kvinde | 16 | 84 | 62 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 16 | 84 | 115 |
| | Udenamtspatienter | 0 | 100 | 6 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 100 | 1 |
| | 19-39 år | 16 | 84 | 37 |
| | 40-59 år | 17 | 83 | 42 |
| | 60-69 år | 16 | 84 | 19 |
| | 70-79 år | 7 | 93 | 15 |
| | 80 år eller mere | 14 | 86 | 7 |
| Modersmål | Dansk | 10 | 90 | 105 |
| | Ikke dansk | 50 | 50 | 14 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 31 | 69 | 29 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 8 | 92 | 24 |
| | Videregående uddannelse | 9 | 91 | 46 |
| | Andet | 6 | 94 | 17 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 16 | 84 | 106 |
| | Pårørende | 7 | 93 | 15 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 18 | 82 | 51 |
| | Afsnit Q2 | 13 | 87 | 71 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 15 | 85 | 122 |

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen? | | | | |
|---|--------------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| | | 4 eller 5 stjerner | 1, 2, 3 stjerner | Antal patienter |
| | | % | % | |
| Indlagt | En dag | 100 | 0 | 11 |
| | 2-3 dage | 93 | 7 | 30 |
| | 4-8 dage | 93 | 7 | 42 |
| | Mere end 8 dage | 98 | 2 | 41 |
| Hvordan | Akut | 96 | 4 | 92 |
| | Indkaldt pr. brev(planlagt) | 92 | 8 | 25 |
| Erfaring(5år) | 1 gang | 95 | 5 | 92 |
| | 2 gange | 100 | 0 | 18 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 4 |
| | Mere end 3 gange | 88 | 13 | 8 |
| Søgt information | Har søgt information | 93 | 7 | 41 |
| | Har ikke søgt information | 96 | 4 | 81 |
| Køn | Mand | 98 | 2 | 60 |
| | Kvinde | 92 | 8 | 64 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 95 | 5 | 118 |
| | Udenamtspatienter | 100 | 0 | 7 |
| Alder | 0-18 år | 100 | 0 | 1 |
| | 19-39 år | 97 | 3 | 39 |
| | 40-59 år | 88 | 12 | 42 |
| | 60-69 år | 95 | 5 | 20 |
| | 70-79 år | 100 | 0 | 14 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 94 | 6 | 107 |
| | Ikke dansk | 93 | 7 | 15 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 94 | 6 | 33 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 96 | 4 | 24 |
| | Videregående uddannelse | 94 | 6 | 47 |
| | Andet | 94 | 6 | 16 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 94 | 6 | 109 |
| | Pårørende | 100 | 0 | 16 |
| Afsnit | Afsnit Q1 | 92 | 8 | 53 |
| | Afsnit Q2 | 96 | 4 | 73 |
| Afdeling i alt | Infektionsmedicinsk Afdeling Q | 94 | 6 | 126 |

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 Q1

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Lang ventetid fra fremmødetidspunkt til tildeling af seng.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Afdeling Q afsnit Q1 er fantastisk rar.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Lang ventetid på blodprøver og derved behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Fulgte som pårørende en dement mor.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst
-  *Jeg kom midt i vagtskifte og der gik mange timer før jeg fik fuld klarhed over hvad der skulle ske med mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Sygeplejersken meget imødekommende. Den første læge havde ikke den store situationsfornemmelse og gjorde mig i tvivl om min sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Havde meget feber, så jeg vidste ikke selv jeg var kommet på Skejby Sygehus, da jeg vågnede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *De var meget opmærksomme. Var søde til at ringe til familie.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Jeg får altid en god modtagelse af personalet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Kontakt straks til plejepersonale. Inden en time kontakt med journalskrivende læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut


Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

 *To fejl i journal: 1) Forkerte oplysninger i journal vedr. afføringsprøve. 2)Fik taget forkerte blodprøver.*


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

 *Det gik meget stærkt. Jeg fik det bedre meget hurtigere.*


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

 *Var så uheldig at jeg fik en byld, da jeg var kommet hjem, samme sted som jeg havde rosen, så en ny operation.*


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

 *Der var meget interesse omkring det, da det var en sjælden bakterie jeg var indlagt for.*


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

 *Hurtig igangsætning af undersøgelse og behandling.*

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

 *Til UG plus og slange - tak.*

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

 *Jeg fik ikke svar på prøverne, man fandt ikke ud af hvad jeg fejlede.*

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

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



De skulle høre hvorfor sygdommen var opstået.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut



Alle virkede som om jeg var meget vigtig - det gav mig ro.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Nogle er gode til at lytte, andre absolut ikke. Det er meget vigtigt lægerne lytter til patienten. Det er patientens krop - ikke lægens!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



De fleste gjorde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Især den unge læge NN var absolut fantastisk. Hun var deltagende, kompetent og tillidsvækkende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Meget interesserede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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



I særdeleshed. Meget kærligt plejepersonale!!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



De var meget søde og omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Følte mig af og til meget alene. Personalet var meget venligt og omsorgsfuldt, men havde travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Har ingen videre behov

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Over al forventning - stor tak.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Nogle plejere var mindre hjælpsomme end andre, men dette blev dog bedre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Meget rare og venlige sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

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



Sosu-eleverne fjumlede lidt rigeligt - men resten i top.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Var indlagt på patienthospitalet. Det var meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Medicineringen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Alle var søde og rare - jeg var helt tryk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut










Jeg var ikke ret syg, så jeg havde ikke så stort et behov.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

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


-  *De kunne ikke helt finde ud af hvad jeg fejlede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Fra konstatering af sygdom til udskrivning følte jeg at alt gik planmæssigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *'Undersøgelsen bliver lige udsat til i morgen' er altid et irriterende svar, men vi er alle ramt af sygdommeldinger fra tid til anden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *De tilkaldte andre speciallæger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg var ikke til undersøgelse, men fik mit antibiotika præcis hver dag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Skulle have haft en grundigere undersøgelse til sidst, måske man så havde opdaget bylden under armen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Ja, alt var parat.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

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

 *Jeg fik aldrig helt fundet ud af hvad jeg fejlede, mens jeg lå på sygehuset. Først gennem journalen blev jeg klogere på det.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Der var lidt forskellige meninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Forklaringer skulle jeg af og til spørge efter - men så fik jeg dem også.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Jeg vidste alt om bakterien inden jeg blev indlagt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Pårørende var til en god og fyldestgørende lægesamtale, og altid velkommen til at ringe.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *De informationer, de har, er desværre ikke så mange.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Alle gav god information - jeg var meget tryk.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Der manglede lidt klar besked, men de fortalte det der var muligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Stor åbenhed, villighed til at fortælle og ærlighed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Så godt de nu kunne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Alle vidste nøjagtigt omkring min behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Alle var velinformeret, god kommunikation personalet imellem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Der var tvivl omkring indtagelse af min medicin fra plejernes side.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut




Man kunne godt komme i tvivl.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år


Hvordan: Akut

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

 *Selvom det er kvalitetsbyggeri, virker afdelingen, opholdsstuen, ja sågar den udendørs overbyggede terrasse utrolig steril og forstemmende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Jeg lå på stue med en iransk pige, som havde besøg hver dag fra morgen til kl. 23. Første dag var der 16. Det var slemt og ikke rimeligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *I topklasse. Jeg er heldig at være bosat i Århus.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Super - fordelagtigt. Luksus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Værelset hvor ambulancerne kører helt op til vinduerne, smækker med dørene osv. Det var meget irriterende.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Det trækker på stuen. Badeværelsesgulvet så ikke godt ud.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Jeg havde enestue med tv og bad, så det var helt perfekt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

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



Vil altid gerne hjem hurtigst muligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Havde det stået til mig, var jeg gået efter 5 dage.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Jeg var helt tryk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Bad om udskrivelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Jeg måtte ikke komme hjem.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Sygdommen som hun blev indlagt for, var kureret, men anden sygdom var ikke (den kunne ikke kureres på Q1).

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 19

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



Fik at vide at man kunne ringe til hver en tid. Det var rart.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Udskrivningsbrev, medicin og recept.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Helt i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut













Jeg fik en samtale med lægen lidt senere.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

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

-  *Resultaterne blev ikke sendt til lægen som aftalt, så jeg skulle vente flere uger inden de blev fundet i systemet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Min læge manglede formularene fra sygehuset efter udskrivelsen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ja, det var den samme sygdom, som han oplyste.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Det var egen læge som opdagede bylden og videresendte mig til scanning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Ja, indskrivningskort til e.l. i løbet af få dage.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Fik oplysningerne for sent. Hun fik dem først efter jeg havde været hos hende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Min læge har sat sig ind i bakterien og jeg har snakket med ham.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Jeg blev indlagt akut fra min egen læge og oplever professionel og hurtig behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  ***SUPER!***
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Havde været ved lægen, der blev en ventetid - for lang - det gik galt. Brevet fra undersøgelsen på hospitalet blev modtaget da jeg kom hjem. Fra Q1.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Fordi jeg mener det!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Som pårørende var jeg i kontakt med læger og sygeplejersker. Alle var meget venlige. En helt fantastisk positiv behandling af en gammel syg kvinde.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Ros: Havde et barn med under indlæggelsen, som blev taget flot imod af personalet. Gode faciliteter på stuen. Ris: To læger modsagde hinanden!? Ikke smart!?

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Det var træls at skulle indlægges endnu 14 dage og opereres fordi de ikke havde fundet bylden på Skejby Sygehus.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Ris: Da jeg blev indlagt om natten fik hverken jeg eller min kone oplyst hvilket hospital jeg blev indlagt på, så hun blev nødt til at ringe rundt til hospitalerne for at finde mig. Information til min kone var for dårlig, mens jeg var meget dårlig, således at hun var meget urtyg. Ros: Meget ros til plejepersonalet der gjorde alt for at få opholdet til at blive så behageligt som muligt. Specielt dem der introducerede sig rigtigt skal have ros, da det for mig er vigtigt at vide hvem jeg taler med.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Professionel stab. Behageligt miljø. Begavet og venligt plejepersonale (man kunne næsten føle sig hjemme).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



På mange måder var det en behagelig og rolig afdeling. Jeg følte dog det var irriterende med så mange forskellige læger (og sygeplejersker) selvom de var professionelle og søde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 40-59 år Hvordan: Akut














I tog mig alvorligt og selvom I ikke fandt grunden til at jeg var syg, følte jeg at I gjorde alt hvad I kunne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

-  *Da det var en chokerende oplevelse for mig ved indlæggelse, var folk (ansatte) gode til at berolige mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg får altid en god modtagelse og behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Jeg synes det var meget godt, de fik taget blodprøver meget hurtigt, så det gik stærkt. Og jeg skulle ikke vente på sygehuset.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Det var ok at være indlagt på Q1, men jeg ville gerne, at der blev fortalt, hvornår der var frokost.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *De var gode til at snakke med en og forklare hvad de forskellige prøver var til plus opmuntre en, når man havde det dårligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Kunne ikke få forbindelse med familie. Ingen taletidskort på afdelingen - patient tlf. Ingen kunne veksle til mønt tlf. 2. dagen sød sygeplejerske ringede for mig. Familien bange, vidste ikke hvor jeg var.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst
-  *Meget tilfreds med opholdet. Følt som 5 stjernet hotel. Velkvalificeret personale. Egen udgang til dejlige omgivelser. Selv Vor Herre syntes det var godt, han stod for det gode vejr.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Man bliver godt passet. De sørger for at man intet mangler.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Eneste hospital med den viden til rådighed.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *De fleste sygeplejerske er søde og omsorgsfulde. Andre er sure og gider ikke at snakke med en. Det er godt at ligge på en-mandsstue. Syntes ikke at man skal udskrive, førend patienten er klar til det.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

-  *Personalet var yderst flinke, men informationen ved udskrivningen var ikke tilfredsstillende. Information til egen læge var ikke tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Utrolig rare og imødekommende personer. De gjorde en indsats for at finde ud af hvad man fejlede og fulgte op på det senere.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Har været godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg synes de har et godt forhold til patienterne, så jeg giver ros.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Uoplyst
-  *Begrundelsen er at det er mit helhedsindtryk. Jeg var ikke klar i hovedet ved indlæggelsen. Maden kedelig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Telefon på patient/gæste-stue 'åd' urimeligt mange 10 og 20 kroner uden samtaletid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Fordi de har undersøgt og behandlet mig godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Fordi opholdet/behandlingen forløb godt/tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg syntes det hele fungerede godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Enestående hjælp/pleje af sygeplejersker + overlæge. Dårlig information/stuegang af anden overlæge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *For en glimrende medicinsk behandling og sygepleje. Minus: for meget kedeligt farve- og interiør-påvirkning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



God mad, rart personale, gode forhold.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Grundet den lange ventetid. Måtte bede om hospitalstøj, toiletgrej m.v. dagen efter min indlæggelse.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Fin behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Det var på alle måder et godt ophold. Jeg synes det er flot at vi kan tilbyde så fornemme faciliteter ved det offentlige sygehusvæsen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



De gør hvad de kan. OBS! Lyt lidt mere til patienten. Glem den bedrevidende rolle!! Tak.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Synes selve opholdet var fint, men da vi ringede ind om natten efter et sexuheld, var der modstridende information og meget lidt menneskelig forståelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Jeg kan desværre ikke besvare spørgsmålene da min far var meget forvirret og begyndende dement, da han var indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg oplevede at alle var engagerede i mig som patient. Alle var venlige og søde. Jeg kunne ikke forvente bedre behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Kommentarer til

Afsnit Q2

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



Stuen var kold, sengen kold, dynen var tung som bly.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Kom fra MVA sent om aftenen midt i et vagtskifte, så ok med sparsom information om afdelingens rutine, havde det også dårligt. Men kunne have haft brug for information dagen efter hvilket jeg ikke fik.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Det er godt at blive modtaget af personale man kender.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Venlig og imødekommende sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Det hele gik så hurtigt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Kom kl.12:00, ventede til kl.15:00.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ingen information ved indlæggelse. Ingen kontakt med læge første dag.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



Det er den bedste afdeling jeg nogensinde har været på.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Varierende.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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



Nogle læger var nærværende, andre skulle passe tlf.-konsultation samtidig med at de talte med mig!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Stor ros til den ene, NN tror jeg nok!

Respondentens svar: Både og

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



Der kom utrolig mange forskellige læger ind. Alle havde de hver deres mening om hvad jeg skulle have af smertestillende.

Respondentens svar: Nej

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



En meget god og klart opfattende og klart meddelende læge. Andre havde lidt svært ved at lytte og stille uddybende spørgsmål.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



De fleste af lægerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Nogle gjorde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Især ros til NN og NN.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Det er ikke lægerne, men personalet der er fantastiske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

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



Personalet er helt perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



Meget venligt personale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Personalet var venlige og i godt humør.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Det var simpelthen utrolig rart med den måde personalet behandlede mig på.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Nogle af sygeplejerskerne var meget støttende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Tog meget hensyn til hvad jeg havde lyst til eller ej.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Fik foretaget lumbalpunktur pga. mistanke om borreliose i led plus knogler.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Alle havde altid lige tid til at snakke lidt! Betød virkelig tryghed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut










Ikke tid nok til den enkelte patient.

Respondentens svar: Både og





Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

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

-  *Meget tilfreds med plejepersonalets arbejde og omsorg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Uoplyst
-  *Dette var ikke nødvendigt, jeg var oppegående.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg skulle have hjælp til at huske min medicin, men fik det ikke. Skulle have smurt mit sår to gange dagligt, fik som regel kun smurt det en gang dagligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg savnede en slags 'for/før stuegang' med stuegangs-sygeplejersken. Jeg vidste ikke hvem det var for det første. For det andet må det være relevant for sygeplejerskens kvalitet at høre til patientens velbefindende og spørgsmål inden stuegangen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Alle personalegrupper er unikke.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *En enkelt sygeplejer var klar til pension.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Undtagen to natsygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst

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

-  *Ingen symptomer blev ignoreret. Ved mindste tvivl blev jeg sendt til yderligere undersøgelser...*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Jeg havde efter egen opfattelse ikke behovet at være indlagt til lumbalpunkturen. Blodprøver blev først taget på 3. dagen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Dog var der et par timers ventetid 'blot' for at blive udskrevet. Lægen har sikkert haft akutte patienter, der naturligvis kommer først.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Skiftende læger, der mente noget forskelligt - meget unge læger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der var en 'rød tråd'.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Der var måske en rød tråd, men en masse velmenende sygeplejersker som bare ikke vidste hvor den var - det kunne kun lægen svare på.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Den ene undersøgelse efter den anden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Blodprøver blev væk, så der måtte tages en ekstra.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Det var Q2 der gjorde at jeg kom hurtigt til på et andet sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Nej - ventede en hel aften på at lægen skulle se på mig. Næste dag da lægen kom, viste det sig at det kun tog fem minutter at afgøre sagen, al for lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut




Efter biopsien var der mere at beslutte og tage udgangspunkt fra.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

 *Ja, bortset fra rygmarsprøven. Fik besked om at jeg kunne stå op bagefter, men jeg blev meget dårlig i flere dage derpå.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

 *Minus sygdommen, men dette var grunden til indlæggelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Ingen talte med mig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

 *På 3.dagen på vej hjem efter udskrivning, blev jeg bedt om at bære EKG-monitor i 48 timer og aflevere denne i Ambulatoriet Afdeling B. Henvisningsseddel fra Q2 manglede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Både opfordret og uopfordret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut

 *Manglede dog information om følgebivirkninger ved lumbalpunktur. (havde en masse ubehag ugen efter).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)










 *Dårlig tilbagemelding vedr. resultat af blodprøver og fremtidsaspekter: hvad sker der i morgen/ på længere sigt?!*

Respondentens svar: Nej










Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut


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

-  *Jeg talte kun med få ansatte.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *De var meget omhyggelige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det var som at starte forfra hver gang. Fortalte hele forløbet, irriterende efter femte gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Enkelte gange kunne jeg høre, at der blev lagt vægt på noget, som var fejlagtigt skrevet ned og det blev ikke korrigeret, tror jeg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Nogle sygeplejersker sagde man skulle faste før en prøve, andre det modsatte.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Sygeplejersker om natten træffer sjældent beslutninger - venter til om dagen (lægen).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Blev bedt om at udfylde skema vedr. maden, da mange patienter taber sig på Q2. Årsagen kan være manglende nødning. Sygeplejersker og hjælpere sætter sig samlet ind og spiser patientmaden, når patienterne har fået første gang (fik ikke skema).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Hvis der var en der ikke havde 'nået' at læse hele min journal, fik jeg besked - det var rigtig rart!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Der blev hele tiden lovet at lægen ville komme 'om en halv time', men det gjorde lægen ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

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


-  *Meget dårligt indeklima. Udtørrede slimhinder i næse og svælg plus gav hovedpine.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Blev overflyttet fra Skejby Sygehus til Amtssygehuset. Forholdene var bedst på Skejby Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ja, jeg havde den eneste jeg drømte om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Lå langt det meste af tiden alene - og når der var en anden på stuen var personalet søde til at sørge for privatliv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Lå på to sengestuer med meget nysgerrige og snorkende mænd.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Flotte forhold i det nye hospital. Jeg var heldig at have en 2-sengsstue for mig selv i weekenden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Men ikke sengen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst
-  *Videoen på stuen virkede ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Det var jeg meget overrasket over. Rigtig positiv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

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

 *Burde kun have været et døgn på Skejby Sygehus, nemlig dagen hvor lumbalpunkturen blev udført.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

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

 *Ja, jeg fik lov til at blive til jeg skulle opereres på Amtssygehuset.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Ja, jeg måtte ikke komme hjem og det var betryggende.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Jeg blev spurgt om jeg ville hjem eller blive en dag mere.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Jeg blev udskrevet efter stuegang.*

Respondentens svar: Ja

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

 *Jeg bad selv om at få lov til at komme hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Jeg bad selv om udskrivelsen, hvilket lod sig gøre næsten med det samme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 19

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



Jeg havde mange smerter efter indgreb i leveren dagen før, men fik ingen smertestillende med hjem.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Meget lemfældigt, men ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Af lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Jeg ville få tilsendt tider til henholdsvis RU og scanning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)




En enkelt svipser.


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut


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

 *Plejepersonalet er omsorgsfulde og rare, så det opleves trygt. Patienttelefonen burde ikke være placeret i opholdsstuen.*


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

 *God atmosfære og gode lokaler/stuer.*

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

 *Meget sødt og venligt personale.*


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

 *Det er dejlige, søde mennesker der er ansat og de behandler en dejligt.*


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

 *Jeg synes simpelthen Q2 skal have den ros de kan få og håber de får.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst

 *Det har været godt fordi man fik den behandling man skulle have efter omstændighederne. Der skulle bare være et løbehjul man kunne låne af afdeling Q2.*

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


 *Alt 'klappede' ok. Der var ingen ventetider. Man hørte mine ønsker med hensyn til indlæggelse i forhold til min familie. Et højt service niveau.*

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


 *De fem stjerner gælder lige fra elev til nattevagt.*

Men der er noget, jeg ikke kan forstå. Der bliver talt så meget om økonomien inden for sygehusvæsenet. Nu har jeg 3 gange været indlagt. Først bliver man kørt til Kommunehospitalet, så foretager de blodprøver og tester hjerte og lunger. Man kommer i seng, og næste morgen bliver man kørt til Skejby Sygehus. Det samme gentager sig. Hvorfor det døgn på Kommunehospitalet? Det er da spild af ressourcer efter min mening... når de samme prøver bliver taget hos jer? Jeg spurgte, men fik ingen svar.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Meget venligt og menneskeligt personale.*


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

 *Har intet negativt at sige om afdelingen! Min kæreste, som var der rigtig meget, fik også super behandling! Alle havde altid lige tid til at sidde og snakke lidt, hvilket betød at jeg følte mig tryk og godt tilpas fra dag et.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Jeg har ikke noget at udsætte på den behandling jeg har fået. Til gengæld synes jeg det er svært at give fem stjerner ud fra en 24 timers indlæggelse.*


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

 *Fordi når man nu skal være på et sygehus, er det det bedste af det bedste.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *På grund af forløbet og behandlingen.*

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

 *Sødt personale og godt miljø på afdelingen. jeg kom dog derfra uden diagnose og har siden følt mig som en 'kastebold' imellem div. instanser, dog med Q som 'base' - hvorfra jeg for længst er 'kvittet'.*

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

 *Fordi der var rigtig søde mennesker, men lidt for mange forskellige læger. 4 forskellige på 6 dage. Men god service og rare omgivelser.*


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

 *Tidsrummet var for kort (et døgn) til et samlet indtryk.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Der er noget godt ved Skejby Sygehus. Både godt og dårligt. Jeg var glad og tryk!*


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

 *Roen og ekspertisen.*

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


 *Forholdene var gode, men jeg følte jeg fik for lidt information.*

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

 *Tæt på 'enestående', men mangel på sygeplejesnak inden stuegang gør mit valg til 'godt'. Måske kunne der udarbejdes en patientfolder vedr. forventninger til patienten (fx hygiejneregler) og om afdelingens rutiner.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Alle var meget indstillede på at gøre det så ordentligt, men samspillet mellem sygeplejersker og læger kan virke som 'bydreng-købmand'.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Fordi de var rare og venlige og behandlede én pænt og man fik venlige smil af sygeplejerskerne.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Det opleves som om der mangler ledelse af gode og dygtige ansatte. Som patient er det frustrerende at skulle fortælle sin sygdomshistorie 117 gange - ny læge hver gang!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *Fordi man har det bedre end på forskellige andre sygehuse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst

 *Grunden til at jeg giver 5 stjerner, er at jeg har været syg meget længe, og har været indlagt på mange forskellige hospitaler. Jeg har aldrig før fået et så godt indtryk af infektionsafdelingen, hvilket jeg ikke har fået af de andre hospitaler.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *I det store hele, er jeg godt tilfreds, bortset fra maden - den var kedelig. Når man er syg har man brug for lækker og indbydende mad.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Fordi de var meget flinke og rare.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Jeg blev bare behandlet så godt på afdelingen også selvom jeg var hurtigt ude igen. Der er absolut intet at klage over.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år Hvordan: Akut


 *En virkelig god behandling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 70-79 år Hvordan: Akut


 *Fordi personalet var meget 'omkring' mig, aldrig har jeg haft behov for 'den røde tråd'. Personalet kiggede jævnlige imd på stuen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut


 *Jævnt tilfreds med det hele.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


 *Generelt en god behandling på alle punkter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


 *Personalet var utrolig professionelle og omsorgsfulde. Men jeg oplevede at have en aftale med lægen ved modtagelsen om smertestillende medicin, som jeg fik brug for, da jeg led frygtelig af smerter. Hvor de andre læger ikke opfyldte dette og var uenige. (Det var en grim oplevelse) Kun pga. sygeplejersken fik jeg det smertestillende jeg havde brug for.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *God afdeling hvor man kan mærke at personalet kan lide at arbejde. Overskud som smitter af på patienten. Altid tid til samtale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Personalet meget omsorgsfulde. Beklager og undskylder når man spørger hvorfor de ordinerede US og blodprøver ikke foretages og undersøger det. Vedr. væggtab hos syge patienter: patienter tror ikke de kan få mere at spise, tør ikke spørge. Madvognen står med låg på mens personalet spiser samlet. Mange af disse er overvægtige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

 *Alle var meget hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Fordi jeg havde det så godt som muligt var, men informationen var ret dårlig. Desuden var der for mange forskellige læger og for lidt kommunikation lægerne imellem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Fordi vi fik den behandling vi havde brug for, og der var også nogle søde sygeplejersker og læger. Vi havde en meget fornuftig tid på Q2. Vi er meget glade for jer. Tak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Personalet var flinke og rare.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Måden man blev behandlet på, lokale forhold, maden og atmosfæren.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Jeg var rigtig godt tilfreds! Havde det været 'enestående' var det sikkert blevet for dyrt for os skatteydere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Godt tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Omhyggelig sygepleje, god hygiejnepolitik, men forsinkede svar på blodprøver.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Uoplyst

