

Indlæggelse på
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A
Århus Sygehus
4. Runde

Indlæggelse på
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A
Århus Sygehus
4. Runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 635

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. Spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	31
7. Samlet indtryk af afdelingen	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.

Læsevejledning

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 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
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i
undersøgelsen repræsenterer afdelingens faktiske patienter. 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 patien-
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af
sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundspørgsmålene bruges
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers
oplevelse af indlæggelsesforløbet.

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen. Er der kontakt til for mange 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 fem 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

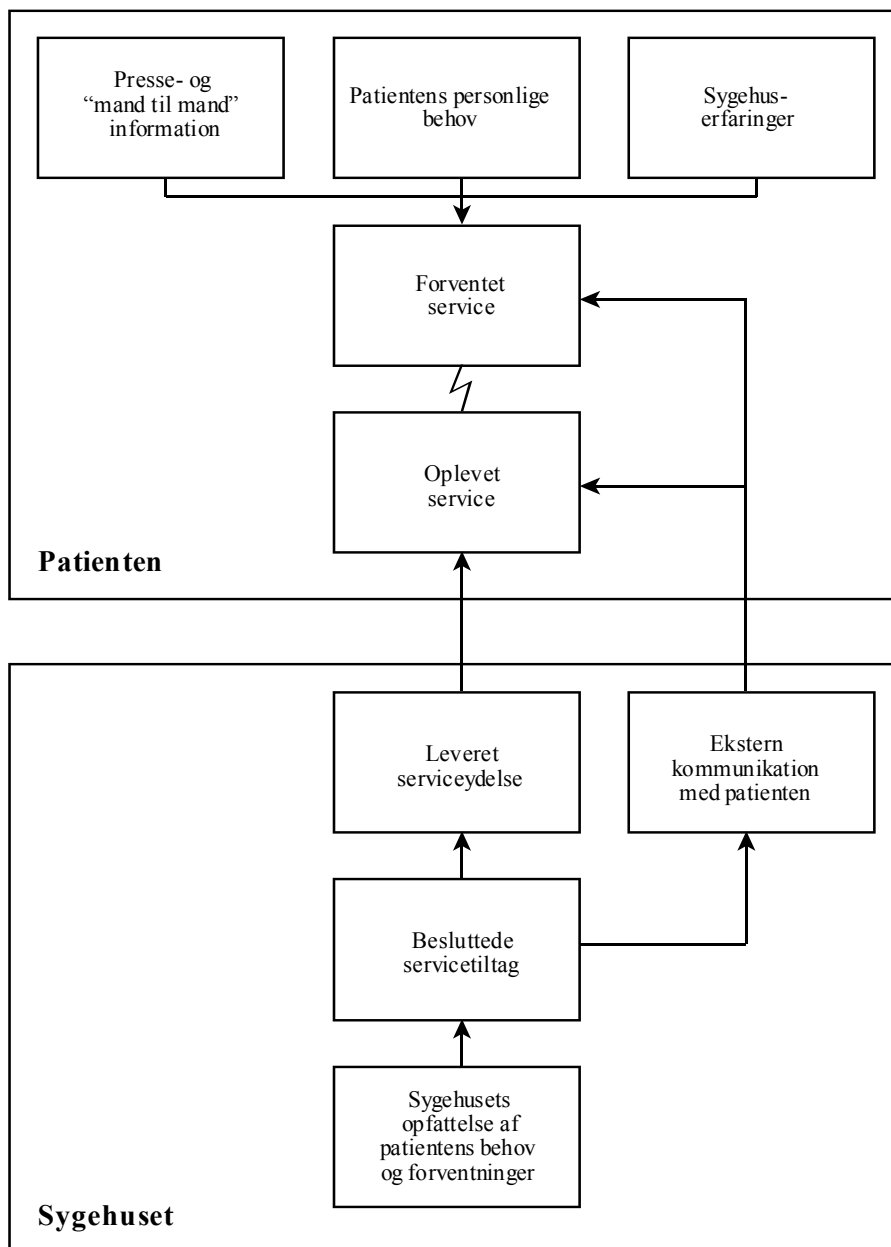
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 procedurerne 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	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none">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) <p>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.</p>
Undersøgelsens spørgsmål	<p>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.</p> <p>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.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>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.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>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.</p>

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 med indsigt i konceptet. 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>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.</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 dem. 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 successer)
- 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 for afdelingen**Medicinsk-Kardiologisk Afd. A, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Kardiologi
Antal indlagte	8750
Heraf akut indlagte	8165
Heraf planlagte	585
Gennemsnitligt antal sengedage	3,8
Belægningsprocent	96,7
Antal senge	60,5
Enestuer	2
Tomandsstuer	19
Tremandsstuer	3
Firemandsstuer	2
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	3
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	15916
Antal ambulatorier	4
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	31
Plejepersonalestillinger	100
Lægeseekretærstillinger	21
Samlet budgetramme	76,5
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Afdelingens opbygning

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A er en blandet intern medicinsk og kardiologisk afdeling. Afdelingen består af 1 sengeafsnit med 18 sengepladser. Herudover har afdelingen et medicinsk visitationsafsnit samt et akut hjerteafsnit. Den ambulante funktion er opdelt i 4 klinikker: Ekkoklinikken, Hjerte- og lipidklinikken, Hjerte- og blodtrykssklinikken samt Hjerte- og tromboseklinikken.

Hovedaktiviteten er behandling af akut syge, idet 90 % af indlæggelserne er akutte med en nogenlunde ligelig fordeling mellem kardiologiske og intern medicinske patienter. På grænsefladen mellem kardiologi og intern medicin har afdelingen specialiseret sig i diagnostik og behandling af patienter med trombozesygdomme, herunder dyb venetrombose, lungeemboli og apopleksi.

De ambulante funktioner har fokus på præventiv kardiologi (herunder diagnostik og behandling af patienter med forstyrrelser i lipidstofskiftet, hypertension og iskæmisk hjertesygdom) samt diagnostik og behandling af patienter med trombozesygdomme. Desuden behandles patienter med interne medicinske problemstillinger.

Sengeafsnit 220

Afsnit 220 er afdelingens hjerteinsufficiensafsnit. Hjerteinsufficiensafsnittet har 18 senge og til afsnittet er tilknyttet Hjerte- og blodtrykssklinikken. Hjerteinsufficiensafsnittet er specialiseret i diagnostik, behandling og kontrol af patienter med hjerteinsufficiens. Afsnittet modtager også andre typer af hjertepatienter og patienter med interne medicinske problemstillinger. På afsnittet er etableret hjerterytmeeovervågning.

Vedrørende hjerteinsufficiens

Patienter med hjerteinsufficiens får under indlæggelsen foretaget udredning og diagnostik. Efter udskrivelsen aftales opfølgning i Hjerte- og blodtrykssklinikken. Denne kontrol foregår i team med patient og familie samt læge og sygeplejerske. Afsnittet har udarbejdet programmer (standarder) for den plejemæssige og lægelige behandling af hjerteinsufficienspatienter.

Akut hjerteafsnit

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

Såfremt diagnosen kan bekræftes, og der er en blodprop i hjertet, fortsætter behandlingen i samarbejde med Hjerte- og lipidklinikken, hvor blodproppatienterne følger i et hjerterehabiliteringsforløb.

Endvidere kan samarbejdet foregå med andre sengeafsnit, f.eks. hjerteinsufficiensafsnittet på sengeafsnit A220 såfremt der i forløbet optræder hjerteinsufficiensproblemer. Der er også mulighed for at samarbejde med f.eks. Hjerte- og tromboseklinikken, såfremt der er brug for en særlig blodproppforebyggende behandling eller behandling af hjertearytmier i forløbet.

Medicinsk visitationsafsnit

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

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

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. nov. 2005 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	550	
Indkomne svar	251	
Svarprocent	46	
Tidligere målinger	februar 2004 - 351 Svar februar 2002 - 301 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1.914
Alder		
0-18 år	2%	2%
19-39 år	10%	10%
40-59 år	28%	29%
60-69 år	19%	21%
70-79 år	20%	20%
80 år eller mere	21%	17%
Køn		
Mand	54%	52%
Kvinde	46%	48%
Afsnit		
Afsnit A220	17%	30%
Akut Hjertemedicinsk afsnit	33%	29%
Medicinsk Visitations afsnit	50%	41%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for afdelingen.

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 selektionsskævhed.

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

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige afsnit, selvom disse afsnit har forskellig størrelse.

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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige afsnit med lige mange patienter (jf. ovenfor).

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afdeling D	129	februar 2004	Århus Sygehus
Geriatrisk Afdeling G	99	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Afdeling B	135	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Afdeling L	257	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	231	februar 2004	Århus Sygehus
Lungemedicinsk Afdeling B	180	februar 2004	Århus Sygehus
Med. Afd. M	184	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Afdeling V (gastro)	104	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C	186	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	351	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Afdeling	232	februar 2004	Århus Sygehus
Neurologisk Afdeling F (stroke)	171	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	78	februar 2004	Århus Sygehus
Onkologisk Afdeling D	238	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	224	februar 2004	Århus Sygehus
Ortopædkirurgisk Center i Århus	370	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Afdeling Z	167	februar 2004	Århus Sygehus
Rehabiliteringsafsnittet, Odder Sygehus	37	februar 2004	Århus Sygehus
Respirationscenter Vest	90	februar 2004	Århus Sygehus
Reumatologisk Afdeling U	63	februar 2004	Århus Sygehus
Samsø Sygehus	62	februar 2004	Århus Sygehus
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	92	februar 2004	Århus Sygehus
Børneafdeling B	226	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M1	326	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M2	237	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	247	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	238	maj 2004	Randers Centralsygehus
Akut Medicinsk Modtageafd. AMA	106	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling GO	109	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	276	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	249	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling P	215	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	289	november 2003	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	289	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afdeling T	331	november 2003	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	358	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	130	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	135	november 2003	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	269	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	7.710		

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 henvises til www.sundhed.dk.

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

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.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	301	351	251	
Alder				
0-18 år	1%	0%	2%	11%
19-39 år	3%	7%	10%	15%
40-59 år	26%	23%	29%	27%
60-69 år	24%	23%	21%	19%
70-79 år	25%	23%	20%	17%
80 år eller mere	20%	24%	17%	11%
Køn				
Mand	55%	54%	52%	48%
Kvinde	45%	46%	48%	52%
Hvordan				
Akut	94%	93%	93%	55%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	6%	7%	7%	45%
Erfaring(5år)				
1 gang	59%	63%	64%	62%
2 gange	23%	21%	18%	18%
3 gange	9%	7%	7%	7%
Mere end 3 gange	9%	9%	11%	13%
Indlagt				
En dag	20%	31%	36%	21%
2-3 dage	30%	28%	31%	30%
4-8 dage	31%	27%	21%	30%
Mere end 8 dage	19%	13%	12%	19%
Bopæl				
Indenamtspatienter	97%	97%	98%	81%
Udenamtspatienter	3%	3%	2%	19%
Modersmål				
Dansk	94%	96%	94%	96%
Ikke dansk	6%	4%	6%	4%
Søgt information				
Har søgt information	27%	15%	26%	30%
Har ikke søgt information	73%	85%	74%	70%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	89%	85%	93%	83%
Pårørende	11%	15%	7%	17%

3. De indlagte patienter

Baggrundsspørgsmål

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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

Baggrundsspørgsmålenes 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 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Medicinsk-Kardiologisk Afd. A, Århus Sygehus, februar 2006

Spørgsmål (svar i procent af 251 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	84%	10%	2%	4%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	70%	18%	7%	5%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	71%	16%	6%	7%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	73%	14%	8%	5%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	77%	12%	6%	5%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	61%	16%	11%	12%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	59%	22%	13%	6%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	59%	18%	9%	15%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	60%	20%	17%	3%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	75%	8%	11%	6%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	69%	14%	14%	4%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	63%	10%	4%	24%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	43%	9%	8%	41%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse

4. Spørgsmål om tilfredshed

Anbefalinger	<p>Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet”, på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt 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- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.
Svar på centrale spørgsmål	<p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et “Ja”, “Både og”, “Nej” eller et “Ved ikke/ej relevant”.</p>
Andet kan have betydning for den enkelte	<p>Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med en indlæggelse. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.</p>
Patienternes svar	<p>Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under “Ved ikke/ej relevant”.</p>
Kommentarer til spørgsmålene	<p>Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>

Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra indlagte patienter på Medicinsk-Kardiologisk Afd. A, Århus Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	301	351	251			
Antal						
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	9%	13%	12%	14%	4%	28%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	16%	15%	26%	16%	4%	33%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	14%	18%	24%	19%	6%	45%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	14%	17%	23%	14%	4%	27%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	13%	16%	18%	13%	4%	27%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	19%	25%	31%	24%	5%	39%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	24%	30%	37%	25%	11%	47%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	23%	30%	31%	24%	6%	41%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	32%	31%	38%	22%	2%	48%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	16%	20%	20%	15%	3%	36%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	13%	22%	28%	20%	8%	33%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			18%	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	22%	24%	28%	26%	7%	44%

- 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 på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

Forskel på patienterne?	Tilfredshedsspørgsmålene 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 hvert af undersøgelsens 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 sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>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.</p>

Tabel 7 De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på Medicinsk-Kardiologisk Afd. A, Århus Sygehus

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	15	21	15	3.132		
Ja	93%	90%	80%	82%	100%	61%
Nej	7%	10%	20%	18%	0%	39%

Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Medicinsk-Kardiologisk Afd. A, Århus Sygehus

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	14	19	13	3.132		
Ja	100%	89%	92%	93%	100%	79%
Nej	0%	11%	8%	7%	0%	21%

Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Medicinsk-Kardiologisk Afd. A, Århus Sygehus

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
	24	28	18	4.407
Lægens råd	46%	50%	22%	37%
Kort venteliste	4%	0%	0%	5%
Tæt på bopæl/familie	21%	11%	39%	17%
Gode erfaringer/godt omdømme	21%	21%	6%	21%
Andet	8%	18%	33%	19%

5. Ventetid og valg af sygehus

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.
Flest akutte indlæggelser	<p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>
Opleves ventetiden for lang?	<p>I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden de har kunnet komme til. Afdelingen har 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.</p> <p>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.</p>
Information inden indlæggelsen	<p>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.</p>
Valg af sygehus	<p>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.</p>
Akutte og planlagtes valg af sygehus	<p>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.</p>

Tabel 10 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger på Medicinsk-Kardiologisk Afd. A

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	276	315	232	7.265	
Ja	25%	26%	26%	18%	2%	33%
Nej	75%	74%	74%	82%	98%	67%

Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Medicinsk-Kardiologisk Afd. A

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	284	324	243	7.322	
Ja	21%	23%	16%	14%	4%	40%
Nej	79%	77%	84%	86%	96%	60%

Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Medicinsk-Kardiologisk Afd. A

Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	-	-	234	-	
Ja	-	-	15%	-	-	-
Nej	-	-	85%	-	-	-

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 med den primære kontakt til patienten
- at 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 patientens 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 diagnosegrupper.

Udlevering af kontaktkort?

Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under indlæggelsen og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 12. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).

Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af Medicinsk-Kardiologisk Afd. A
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	292	332	247	7.710	
Fem stjerner (enestående)	30%	24%	20%	30%	52%	19%
Fire stjerner (godt)	53%	55%	51%	53%	46%	43%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	14%	16%	20%	14%	2%	29%
To stjerner (dårligt)	1%	3%	6%	2%	0%	8%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	2%	3%	1%	0%	1%
Andel kritiske helhedsvurderinger	16%	21%	29%	17%	2%	38%

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

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 "både 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.

Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

Tabel 13 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 13 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.

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. I tabel 13 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

Kommentarer

Det er 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 diagnosegrupper.

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 sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du har i perioden fra den <_____> til den <_____> været indlagt en eller flere gange på <_____afdeling> <afsnit>.

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

22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

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

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

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

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

25. Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

NN Afdeling

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du været indlagt på NN Afdeling inden for de seneste 5 år?

 Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på NN Afdeling ved din seneste indlæggelse?

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

- Akut eller overført fra anden afdeling (gå 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 NN Sygehus?

(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, behandlinger, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

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

Kommentarer:

17. Var sengeafdelingens 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 kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)

Kommentarer:

21. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvielse, opfølgning mv.)

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. de der ikke har den store sygehuserfaring.

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdnings spørgsmål 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 gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

Stikprøve

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

Yderligere analyser?

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	87	12	1	86
	2-3 dage	89	8	3	73
	4-8 dage	86	14	0	50
	Mere end 8 dage	89	7	4	28
Hvordan	Akut	87	12	2	216
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	6	0	16
Erfaring(5år)	1 gang	89	9	1	149
	2 gange	88	10	2	42
	3 gange	80	13	7	15
	Mere end 3 gange	84	16	0	25
Søgt information	Har søgt information	81	13	6	62
	Har ikke søgt information	91	9	0	173
Køn	Mand	88	11	2	123
	Kvinde	87	11	2	117
Bopæl	Indenamtspatienter	87	11	2	236
	Udenamtspatienter	100	0	0	5
Alder	0-18 år	80	20	0	5
	19-39 år	92	4	4	25
	40-59 år	81	17	3	72
	60-69 år	92	6	2	50
	70-79 år	92	8	0	50
	80 år eller mere	90	10	0	39
Modersmål	Dansk	87	11	2	223
	Ikke dansk	93	7	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	11	2	227
	Pårørende	87	13	0	15
Afsnit	Afsnit A220	85	14	1	71
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	94	4	1	70
	Medicinsk Visitations afsnit	85	13	2	101
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	88	11	2	242

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	78	13	8	83
	2-3 dage	76	20	4	71
	4-8 dage	61	31	8	51
	Mere end 8 dage	76	17	7	29
Hvordan	Akut	74	20	7	213
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75	13	13	16
Erfaring(5år)	1 gang	77	17	6	145
	2 gange	76	17	7	41
	3 gange	31	63	6	16
	Mere end 3 gange	73	15	12	26
Søgt information	Har søgt information	59	34	7	61
	Har ikke søgt information	80	14	6	171
Køn	Mand	71	21	8	123
	Kvinde	76	18	6	114
Bopæl	Indenampatienter	73	20	7	233
	Udenampatienter	100	0	0	5
Alder	0-18 år	60	40	0	5
	19-39 år	79	13	8	24
	40-59 år	62	28	10	69
	60-69 år	81	15	4	52
	70-79 år	80	13	7	46
	80 år eller mere	76	17	7	42
Modersmål	Dansk	72	20	8	220
	Ikke dansk	100	0	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	19	7	223
	Pårørende	63	25	13	16
Afsnit	Afsnit A220	67	25	8	73
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	79	17	4	72
	Medicinsk Visitations afsnit	74	17	9	94
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	74	19	7	239

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	78	16	6	82
	2-3 dage	82	14	4	71
	4-8 dage	67	23	10	48
	Mere end 8 dage	71	21	7	28
Hvordan	Akut	77	18	6	209
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	13	7	15
Erfaring(5år)	1 gang	77	17	6	141
	2 gange	78	17	5	41
	3 gange	75	13	13	16
	Mere end 3 gange	64	24	12	25
Søgt information	Har søgt information	70	21	8	61
	Har ikke søgt information	80	16	4	167
Køn	Mand	73	21	6	116
	Kvinde	79	15	7	117
Bopæl	Indenamtspatienter	76	18	7	229
	Udenamtspatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	60	20	20	5
	19-39 år	76	20	4	25
	40-59 år	72	17	11	72
	60-69 år	71	27	2	52
	70-79 år	89	7	4	45
	80 år eller mere	79	15	6	34
Modersmål	Dansk	75	18	7	215
	Ikke dansk	100	0	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	18	6	221
	Pårørende	77	15	8	13
Afsnit	Afsnit A220	68	21	12	68
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	75	19	6	69
	Medicinsk Visitations afsnit	82	14	3	97
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	76	18	6	234

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	82	9	10	82
	2-3 dage	77	18	5	73
	4-8 dage	76	12	12	50
	Mere end 8 dage	71	25	4	28
Hvordan	Akut	79	12	9	212
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75	25	0	16
Erfaring(5år)	1 gang	79	11	9	148
	2 gange	80	17	2	41
	3 gange	67	13	20	15
	Mere end 3 gange	64	28	8	25
Søgt information	Har søgt information	66	26	8	62
	Har ikke søgt information	82	10	8	171
Køn	Mand	82	11	8	120
	Kvinde	72	18	9	116
Bopæl	Indenamtspatienter	77	15	9	232
	Udenamtspatienter	100	0	0	5
Alder	0-18 år	60	0	40	5
	19-39 år	88	4	8	24
	40-59 år	70	20	10	71
	60-69 år	82	12	6	50
	70-79 år	84	11	4	45
	80 år eller mere	76	15	10	41
Modersmål	Dansk	77	14	9	220
	Ikke dansk	92	8	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	14	8	224
	Pårørende	71	14	14	14
Afsnit	Afsnit A220	71	16	12	73
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	84	12	4	68
	Medicinsk Visitations afsnit	77	14	8	97
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	77	14	8	238

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	82	12	6	85
	2-3 dage	84	12	4	68
	4-8 dage	78	14	8	51
	Mere end 8 dage	80	13	7	30
Hvordan	Akut	82	13	5	211
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	0	13	16
Erfaring(5år)	1 gang	83	11	6	143
	2 gange	84	14	2	44
	3 gange	80	7	13	15
	Mere end 3 gange	73	15	12	26
Søgt information	Har søgt information	69	19	12	58
	Har ikke søgt information	87	10	3	173
Køn	Mand	84	10	6	121
	Kvinde	78	15	7	115
Bopæl	Indenamtspatienter	81	13	6	232
	Udenamtspatienter	100	0	0	5
Alder	0-18 år	60	20	20	5
	19-39 år	88	13	0	24
	40-59 år	72	17	11	65
	60-69 år	86	8	6	51
	70-79 år	88	12	0	49
	80 år eller mere	86	7	7	42
Modersmål	Dansk	82	12	6	219
	Ikke dansk	93	0	7	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	13	5	221
	Pårørende	76	6	18	17
Afsnit	Afsnit A220	76	15	9	74
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	86	10	4	70
	Medicinsk Visitations afsnit	83	12	5	94
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	82	12	6	238

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	71	23	7	75
	2-3 dage	69	18	13	67
	4-8 dage	65	13	22	46
	Mere end 8 dage	69	21	10	29
Hvordan	Akut	67	20	12	196
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	7	13	15
Erfaring(5år)	1 gang	70	18	12	132
	2 gange	75	13	13	40
	3 gange	50	43	7	14
	Mere end 3 gange	72	16	12	25
Søgt information	Har søgt information	57	29	14	58
	Har ikke søgt information	75	15	11	158
Køn	Mand	65	21	14	111
	Kvinde	72	17	11	109
Bopæl	Indenamtspatienter	68	19	13	216
	Udenamtspatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	60	40	0	5
	19-39 år	72	16	12	25
	40-59 år	63	23	14	65
	60-69 år	80	13	7	46
	70-79 år	71	17	12	42
	80 år eller mere	64	17	19	36
Modersmål	Dansk	68	19	13	202
	Ikke dansk	93	7	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	19	12	210
	Pårørende	64	18	18	11
Afsnit	Afsnit A220	65	17	18	66
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	75	19	6	64
	Medicinsk Visitations afsnit	67	20	13	91
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	69	19	13	221

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	67	22	11	82
	2-3 dage	63	28	10	72
	4-8 dage	60	15	25	48
	Mere end 8 dage	62	28	10	29
Hvordan	Akut	64	23	13	210
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	53	33	13	15
Erfaring(5år)	1 gang	63	22	15	144
	2 gange	71	17	12	42
	3 gange	50	25	25	16
	Mere end 3 gange	52	35	13	23
Søgt information	Har søgt information	52	30	18	61
	Har ikke søgt information	68	21	11	170
Køn	Mand	63	23	13	120
	Kvinde	63	22	15	114
Bopæl	Indenamtspatienter	63	23	14	231
	Udenamtspatienter	80	20	0	5
Alder	0-18 år	40	40	20	5
	19-39 år	56	28	16	25
	40-59 år	61	29	10	70
	60-69 år	76	14	10	49
	70-79 år	63	20	17	46
	80 år eller mere	62	21	18	39
Modersmål	Dansk	64	22	14	217
	Ikke dansk	62	38	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	63	23	14	223
	Pårørende	62	23	15	13
Afsnit	Afsnit A220	58	25	17	69
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	71	19	10	69
	Medicinsk Visitations afsnit	61	24	14	98
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	63	23	14	236

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	74	21	5	73
	2-3 dage	65	29	6	63
	4-8 dage	66	13	21	47
	Mere end 8 dage	71	14	14	28
Hvordan	Akut	69	21	10	192
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	79	14	7	14
Erfaring(5år)	1 gang	71	18	11	131
	2 gange	68	16	16	38
	3 gange	54	31	15	13
	Mere end 3 gange	60	36	4	25
Søgt information	Har søgt information	53	31	16	58
	Har ikke søgt information	76	16	9	152
Køn	Mand	70	21	8	107
	Kvinde	67	20	13	106
Bopæl	Indenamtspatienter	68	21	11	209
	Udenamtspatienter	75	25	0	4
Alder	0-18 år	80	0	20	5
	19-39 år	68	20	12	25
	40-59 år	64	25	10	67
	60-69 år	63	33	4	46
	70-79 år	81	11	8	37
	80 år eller mere	75	9	16	32
Modersmål	Dansk	69	21	10	196
	Ikke dansk	77	23	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	21	11	204
	Pårørende	70	20	10	10
Afsnit	Afsnit A220	66	12	22	65
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	74	20	6	65
	Medicinsk Visitations afsnit	67	27	6	84
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	69	21	11	214

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	69	21	10	86
	2-3 dage	63	22	15	72
	4-8 dage	59	22	20	51
	Mere end 8 dage	50	17	33	30
Hvordan	Akut	63	20	17	216
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	69	19	13	16
Erfaring(5år)	1 gang	61	20	18	148
	2 gange	68	18	14	44
	3 gange	40	40	20	15
	Mere end 3 gange	73	12	15	26
Søgt information	Har søgt information	47	29	24	62
	Har ikke søgt information	68	17	15	174
Køn	Mand	62	22	16	125
	Kvinde	62	19	19	116
Bopæl	Indenamtspatienter	62	21	18	237
	Udenamtspatienter	80	20	0	5
Alder	0-18 år	80	0	20	5
	19-39 år	71	21	8	24
	40-59 år	56	24	20	70
	60-69 år	55	20	25	51
	70-79 år	76	12	12	49
	80 år eller mere	62	26	12	42
Modersmål	Dansk	62	21	18	224
	Ikke dansk	86	14	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	63	20	18	227
	Pårørende	56	31	13	16
Afsnit	Afsnit A220	46	22	32	74
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	63	24	14	72
	Medicinsk Visitations afsnit	74	18	8	97
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	62	21	17	243

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	78	9	14	80
	2-3 dage	85	6	10	71
	4-8 dage	76	16	8	51
	Mere end 8 dage	77	7	17	30
Hvordan	Akut	79	10	12	208
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	0	6	16
Erfaring(5år)	1 gang	81	8	10	144
	2 gange	83	5	12	42
	3 gange	60	27	13	15
	Mere end 3 gange	80	4	16	25
Søgt information	Har søgt information	79	9	12	57
	Har ikke søgt information	81	9	11	171
Køn	Mand	80	8	12	121
	Kvinde	79	10	12	112
Bopæl	Indenamtspatienter	79	9	12	230
	Udenamtspatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	80	0	20	5
	19-39 år	82	14	5	22
	40-59 år	81	7	12	67
	60-69 år	84	12	4	49
	70-79 år	81	4	15	48
	80 år eller mere	71	12	17	42
Modersmål	Dansk	79	10	12	217
	Ikke dansk	100	0	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	9	11	219
	Pårørende	81	6	13	16
Afsnit	Afsnit A220	76	8	16	74
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	83	10	7	70
	Medicinsk Visitations afsnit	80	9	11	91
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	80	9	11	235

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	71	13	15	84
	2-3 dage	75	17	8	72
	4-8 dage	68	12	20	50
	Mere end 8 dage	83	7	10	29
Hvordan	Akut	72	14	14	214
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	63	19	19	16
Erfaring(5år)	1 gang	72	15	14	148
	2 gange	76	10	14	42
	3 gange	69	13	19	16
	Mere end 3 gange	71	17	13	24
Søgt information	Har søgt information	58	23	19	62
	Har ikke søgt information	77	11	12	171
Køn	Mand	70	12	18	124
	Kvinde	74	16	11	114
Bopæl	Indenamtspatienter	71	14	14	235
	Udenamtspatienter	80	20	0	5
Alder	0-18 år	75	0	25	4
	19-39 år	83	9	9	23
	40-59 år	66	20	14	70
	60-69 år	71	17	12	52
	70-79 år	77	9	15	47
	80 år eller mere	74	12	14	42
Modersmål	Dansk	71	15	14	221
	Ikke dansk	92	8	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	15	15	226
	Pårørende	86	7	7	14
Afsnit	Afsnit A220	68	14	18	73
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	74	18	8	72
	Medicinsk Visitations afsnit	73	12	16	95
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	72	14	14	240

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	82	13	4	67
	2-3 dage	86	7	7	56
	4-8 dage	76	20	5	41
	Mere end 8 dage	81	12	8	26
Hvordan	Akut	81	12	6	171
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	18	0	11
Erfaring(5år)	1 gang	79	16	5	113
	2 gange	89	5	5	37
	3 gange	75	17	8	12
	Mere end 3 gange	83	9	9	23
Søgt information	Har søgt information	67	24	9	46
	Har ikke søgt information	87	9	5	141
Køn	Mand	82	13	5	98
	Kvinde	82	12	6	93
Bopæl	Indenamtspatienter	81	13	6	187
	Udenamtspatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	60	20	20	5
	19-39 år	79	21	0	19
	40-59 år	78	14	8	49
	60-69 år	93	7	0	42
	70-79 år	88	7	5	41
	80 år eller mere	74	17	9	35
Modersmål	Dansk	81	13	6	176
	Ikke dansk	92	8	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	13	6	177
	Pårørende	93	7	0	15
Afsnit	Afsnit A220	72	17	10	58
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	87	9	4	53
	Medicinsk Visitations afsnit	85	11	4	81
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	82	13	6	192

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	76	16	8	49
	2-3 dage	74	13	13	39
	4-8 dage	64	15	21	33
	Mere end 8 dage	75	17	8	24
Hvordan	Akut	74	13	13	128
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	45	36	18	11
Erfaring(5år)	1 gang	70	15	14	84
	2 gange	78	11	11	27
	3 gange	78	11	11	9
	Mere end 3 gange	68	18	14	22
Søgt information	Har søgt information	59	24	16	37
	Har ikke søgt information	76	12	12	109
Køn	Mand	73	13	14	71
	Kvinde	72	17	12	78
Bopæl	Indenamtspatienter	72	15	13	144
	Udenamtspatienter	75	0	25	4
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	67	20	13	15
	40-59 år	61	17	22	41
	60-69 år	83	10	7	30
	70-79 år	81	13	6	32
	80 år eller mere	73	12	15	26
Modersmål	Dansk	71	15	15	131
	Ikke dansk	100	0	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	16	13	140
	Pårørende	89	0	11	9
Afsnit	Afsnit A220	60	24	16	50
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	90	5	5	41
	Medicinsk Visitations afsnit	71	14	16	58
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	72	15	13	149

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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	75	25	4
	2-3 dage	67	33	3
	4-8 dage	80	20	5
	Mere end 8 dage	100	0	3
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	20	15
Erfaring(5år)	1 gang	90	10	10
	2 gange	100	0	1
	3 gange	0	0	0
	Mere end 3 gange	50	50	4
Søgt information	Har søgt information	86	14	7
	Har ikke søgt information	75	25	8
Køn	Mand	88	13	8
	Kvinde	83	17	6
Bopæl	Indenamtspatienter	86	14	14
	Udenamtspatienter	0	100	1
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	100	0	1
	40-59 år	67	33	3
	60-69 år	100	0	3
	70-79 år	83	17	6
	80 år eller mere	50	50	2
Modersmål	Dansk	86	14	14
	Ikke dansk	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	15	13
	Pårørende	50	50	2
Afsnit	Afsnit A220	83	17	12
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	0	0	0
	Medicinsk Visitations afsnit	67	33	3
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	80	20	15

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	3
	2-3 dage	100	0	3
	4-8 dage	75	25	4
	Mere end 8 dage	100	0	3
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	8	13
Erfaring(5år)	1 gang	100	0	7
	2 gange	100	0	2
	3 gange	0	0	0
	Mere end 3 gange	75	25	4
Søgt information	Har søgt information	100	0	6
	Har ikke søgt information	86	14	7
Køn	Mand	86	14	7
	Kvinde	100	0	6
Bopæl	Indenamtspatienter	92	8	13
	Udenamtspatienter	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	100	0	1
	40-59 år	100	0	2
	60-69 år	100	0	3
	70-79 år	100	0	5
	80 år eller mere	50	50	2
Modersmål	Dansk	92	8	12
	Ikke dansk	100	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	100	0	11
	Pårørende	50	50	2
Afsnit	Afsnit A220	90	10	10
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	0	0	0
	Medicinsk Visitations afsnit	100	0	3
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	92	8	13

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	12	88	81
	2-3 dage	24	76	74
	4-8 dage	49	51	45
	Mere end 8 dage	39	61	28
Hvordan	Akut	26	74	209
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	20	80	15
Erfaring(5år)	1 gang	22	78	139
	2 gange	33	67	42
	3 gange	25	75	16
	Mere end 3 gange	44	56	25
Søgt information	Har søgt information	34	66	58
	Har ikke søgt information	23	77	167
Køn	Mand	25	75	118
	Kvinde	28	72	112
Bopæl	Indenamtspatienter	26	74	226
	Udenamtspatienter	40	60	5
Alder	0-18 år	20	80	5
	19-39 år	24	76	25
	40-59 år	24	76	68
	60-69 år	33	67	49
	70-79 år	23	77	48
	80 år eller mere	28	72	36
Modersmål	Dansk	26	74	213
	Ikke dansk	36	64	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	26	74	219
	Pårørende	23	77	13
Afsnit	Afsnit A220	36	64	67
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	19	81	70
	Medicinsk Visitations afsnit	25	75	95
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	26	74	232

Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	7	93	86
	2-3 dage	18	82	74
	4-8 dage	24	76	49
	Mere end 8 dage	31	69	29
Hvordan	Akut	16	84	219
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	20	80	15
Erfaring(5år)	1 gang	13	87	147
	2 gange	16	84	43
	3 gange	13	88	16
	Mere end 3 gange	38	62	26
Søgt information	Har søgt information	17	83	60
	Har ikke søgt information	16	84	176
Køn	Mand	18	82	123
	Kvinde	14	86	118
Bopæl	Indenamtspatienter	16	84	237
	Udenamtspatienter	20	80	5
Alder	0-18 år	20	80	5
	19-39 år	4	96	25
	40-59 år	15	85	71
	60-69 år	21	79	53
	70-79 år	13	88	48
	80 år eller mere	23	78	40
Modersmål	Dansk	16	84	224
	Ikke dansk	21	79	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	16	84	229
	Pårørende	29	71	14
Afsnit	Afsnit A220	31	69	71
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	8	92	71
	Medicinsk Visitations afsnit	12	88	101
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	16	84	243

Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	6	94	84
	2-3 dage	15	85	71
	4-8 dage	26	74	50
	Mere end 8 dage	29	71	24
Hvordan	Akut	14	86	212
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	40	60	15
Erfaring(5år)	1 gang	14	86	145
	2 gange	18	83	40
	3 gange	29	71	14
	Mere end 3 gange	20	80	25
Søgt information	Har søgt information	11	89	63
	Har ikke søgt information	18	82	165
Køn	Mand	15	85	125
	Kvinde	15	85	107
Bopæl	Indenamtspatienter	15	85	229
	Udenamtspatienter	20	80	5
Alder	0-18 år	25	75	4
	19-39 år	4	96	24
	40-59 år	10	90	71
	60-69 år	21	79	53
	70-79 år	23	77	44
	80 år eller mere	14	86	36
Modersmål	Dansk	16	84	216
	Ikke dansk	8	92	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	14	86	223
	Pårørende	45	55	11
Afsnit	Afsnit A220	34	66	68
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	9	91	69
	Medicinsk Visitations afsnit	7	93	97
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	15	85	234

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	71	29	86
	2-3 dage	75	25	76
	4-8 dage	68	32	50
	Mere end 8 dage	67	33	30
Hvordan	Akut	71	29	221
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	69	31	16
Erfaring(5år)	1 gang	70	30	151
	2 gange	74	26	43
	3 gange	65	35	17
	Mere end 3 gange	72	28	25
Søgt information	Har søgt information	59	41	63
	Har ikke søgt information	76	24	177
Køn	Mand	73	27	127
	Kvinde	68	32	118
Bopæl	Indenamtspatienter	70	30	241
	Udenamtspatienter	100	0	5
Alder	0-18 år	60	40	5
	19-39 år	68	32	25
	40-59 år	64	36	72
	60-69 år	76	24	51
	70-79 år	80	20	49
	80 år eller mere	72	28	43
Modersmål	Dansk	70	30	227
	Ikke dansk	100	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	29	231
	Pårørende	75	25	16
Afsnit	Afsnit A220	65	35	74
	Akut Hjertemedicinsk afsnit	79	21	71
	Medicinsk Visitations afsnit	70	30	102
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	71	29	247

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 udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.





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 fejl oplysninger i kommentarerne.

Kommentarer til

Afsnit A220

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Der var lidt forvirring.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Alle var meget søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der var ingen sengeplads før efter fire timer. Jeg kom fra Skejby.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Indlagt omkring midnat - så meget lidt personale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Meget tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Meget venlige og forklarende da jeg ikke tidligere havde ligget på denne afdeling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Indlagt akut på visitationsafsnittet og så overført efter to dage. Pæn modtagelse på visitationsafsnittet af plejepersonalet. Først kontakt med læge efter ønske - efter otte timers ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Min seng stod først i dagligstuen, derefter ca. tre timer på gangen - så på seksmands stue.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Overført efter akut modtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Fik ingen oplysninger, men måtte selv finde ud af det. Bede om det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Lidt koldt og upersonligt.

Respondentens svar: Både og

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

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Meget grundige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Lægen underrettede ikke som lovet løbende under indlæggelsen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg fik den medicin, som afdelingen fandt nødvendig og tilstrækkelig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg mener, at medicineringen skulle have været startet op fra den første dag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Skulle selv sørge for ved gentagne rykkere til personale, at få taget INR (får blodfortyndende medicin). Rykke for medicin som heller ikke blev givet rutinemæssigt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Følte sig blot placeret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Flere kontraordrer med hensyn til medicinering skabte forvirring.

Respondentens svar: Både og

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



Blev behandlet for vand i lungerne i syv dage, hvorefter en overlæge gav udtryk for, at han ikke troede, at jeg havde haft vand i lungerne. Fik aldrig nogen diagnose.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Nej, for mange om det. Den ene ved ikke, hvad den anden gør.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut












Det er meget at svare på, når man er afatiker.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Formodentlig ja.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *De første tre dage havde patienten overhovedet ingen lægekontakt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Næsten ingen kontakt med læger. Stor usikkerhed om hvornår der var en læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg var konfus under noget af indlæggelsen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Skulle altid vente på lægerne særligt ved modtagelsen - var så ukendt for lægen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Så meget lidt til læger.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Havde indtryk af at lægerne var meget dårligt forberedte til stuegangen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *De var meget uoplyste. Havde ikke læst på lektien.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Blandt andet lyttede de ikke til min ekspert viden med hensyn til tilbudte udtømning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Jeg er ikke opmærksom på, at jeg fik nogen støtte overhovedet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *For lidt hjælpere. Når man ringer, varer det længe, før der kommer nogen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Ja, den sygeplejerske, man var tilknyttet, var lydhør.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Fortravlet personale undtagen om aftenen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *For kort besked angående udskrivelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Gav sig god tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Under overflytningen til medicinsk afdeling indlagt sløj med iltbehandling - indlagt på seks mands stue med 80 årig lidt dement patient. Der var ikke andre muligheder - lægen var som en mur.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Er meget døv - ikke alle tog hensyn til dette.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *De havde travlt. Blev noget overfladisk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *I særlig grad god.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst

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



Formodentlig ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Opholdet i juledagene bar tydeligt præg af, at personalet mente, det var tilstrækkeligt, at man bare var på afdelingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Nogle mere engagerede end andre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



En døgnurinindsamling måtte efter endt indsamling gøres om pga. mulig forbytning af den sidste portion.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Skulle selv kontrollere behandling og undersøgelser - utrygt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Meget utilfreds med at der ofte gik mere end en halv time før klokken blev taget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Personalet havde travlt - alt for travlt - derfor overfladisk.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Passede for meste mig selv.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Var selvhjulpet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Dog 'glemte' de mig! Jeg så ikke en sygeplejerske i lang tid efter, jeg kom op fra behandling. Åbenbart et kommunikationsproblem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)











Den personalige hygiejne var under al kritik. Blev udskrevet med venflon!

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Sygeplejerskerne vidste ikke noget eller måtte ikke udtale sig - det skulle lægerne, som aldrig var til stede.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ventede tre dage på en hjertescanning, hvorefter en læge selv foretog den, skønt hun ikke var i afdelingen, hvor de skulle foretage ekko-scanningen. Hun var sej! Og reddede det hele, så jeg kunne sendes hjem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Da mit tøj i væsentlig grad var bortkommet ved overflytning til anden afdeling og kun blev fundet efter to gange ekstra henvendelse, må denne del betragtes som yderst uacceptabel.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg mærkede ingen sammenhæng eller rød tråd i behandlingen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Måske - men opdagede ingen rød tråd.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Man fandt ikke ud af, om jeg havde vand i lungerne, en blodprop eller en virus i luftvejene.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Nej, ingen oplyste noget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Den ene vidste ikke, hvad den anden lavede - f. eks. omkring medicineringen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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



Det tror jeg i det mindste.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Pårørende fik næsten ingen informationer.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Forløbet var afhængigt af det medicinske behandlingsforløb.

Respondentens svar: Både og

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



Der var forvirring om, hvad jeg fejlede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Kortvarig indlæggelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Ingen information om undersøgelsens omfang m.m..

Respondentens svar: Nej

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

Spørgsmål: 16

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



Talte kun med lægerne og det jeg hørte der, fandt jeg relevant.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Kun en person.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Netop med hensyn til det bortkomne tøj, svigtede informationen og kommunikationen helt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

























Ja tilfreds, men da jeg hører dårligt, kunne det knibe af og til, selvom personalet var villige til gentagelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

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

-  *Og så var der temmelig snavset stort set over alt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *For mange på stuen. Seks. Snorker.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Flyttet tre gange fra stue til stue, så når man er forvirret er det ikke godt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Faciliteterne var i orden. Rengøringen var under al kritik.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Nej, på de fleste stuer er der for mange indlagte (6-7 patienter).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Ok - også for rygere.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Patientstuen blev inddraget til sengestue, hvilket betød, at ved besøgstid var der ikke mulighed for at benytte en patientstue.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Gode.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Toiletforholdene var vanskelige.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Var patient i dagligstue på afd. 220.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Seksmandsstue.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

-  *Ville I selv acceptere at blive indlagt sløj og medtaget på seksmandsstue?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Snavset og for få og ulækre toiletter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Tildækkede brusere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Nej, sekssengsstue utilfredsstillende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *To ugers indlæggelse på seksmands stue er ikke tilfredsstillende. Bad/toilet i orden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lå på en seksmands stue - der efter få dage blev en syvmandsstue.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Det er for meget med seks senge på stuen, og sengene var ikke gode. Til sidst fik jeg en el seng, og den kunne jeg indstille, så det blev behageligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Seks mand på stuen med besøg er ikke for syge mennesker.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *For mange senge på stuen - toilet og bad på gangen - baderummet overfyldt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Syv personer på stuen i lange perioder.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Blev lagt med for mange på stuen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut













Meget beskidte badeforhold.







Respondentens svar: Både og

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

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

-  *Ville gerne have været udskrevet noget før.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Samtalen med læge og sygeplejerske i forbindelse med hjemsendelse var meget fyldestgørende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Måske længere tid end nødvendigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *For kort besked angående udskrivelsen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg blev af personalet overflyttet til en anden afdeling - uden egen drift (eller ønske).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Ville godt have en dag længere. I stedet for 4 dage fem dage. Ej bevilget = 4 dage.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Kunne ikke overskue indlæggelse under så dårlige forhold - forlangte mig udskrevet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Manglede genoptræning af bare nogenlunde gangfunktion.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg fik ikke nogen plausibel forklaring på den pludseligt opslåede øgning af Maravan.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ønskede udskrivelse langt før det blev effektueret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

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

-  *Fik ikke den lovede udskrivningssamtale.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Fra den afdeling der udskrev mig, var den udleverede medicinliste mangelfuld og måtte ved hjælp af pårørende revideres efter udskrivningen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg fik ingen information, inden jeg blev overført til anden afdeling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg fortalte, at jeg skulle på ferie udenlands. Man oplyste mig ikke om, at jeg skulle 'spørge' sygesikringen først!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det ville være en rigtig god idé, hvis afdelingen per automatik udleverede journalkopi. Her står jo alt det, som lægen mumler af sig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Kun fordi min kone var tilstede.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?
(Information, støtte mv.)**



Ingen information - ingen støtte.

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



Ingen. Det var kun tre dage.

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



Jeg har ingen pårørende tæt på.

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



Ingen vidste ret meget.

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



Især god støtte fra sygeplejerskerne.

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



For min pårørende blev unødigt sendt rundt efter mit tøj.

Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Ingen vidste rigtig noget om indlæggelsen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



Personalet fortalte ikke, når pårørende havde henvendt sig telefonisk med en hilsen.

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



Der har ikke været noget kontakt overhovedet.

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

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)



Har ikke hørt noget.

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



Der manglede indskrivningsbrev hos egen læge en uge efter indlæggelsen.

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Der skulle rykkes for journal fra K.H..

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



Der var tre forkerte oplysninger i udskrivningsbrevet til praktiserende læge.

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



Fra jeres side ja. Er ved at finde en ny læge. Jeg føler, jeg kan stole på dem. Jeg fik at vide, at det var astma - viste sig at være hjertet.

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



Spørgsmålet kan kun besvares seriøst af min egen læge.

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



Den praktiserende læge har ikke været indblandet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Fik ved hjemkomsten selv arrangeret iltbehandling og efter to dage derhjemme arrangeret indlæggelse på epidemiologisk afdeling på Skejby, hvor behandlingen forløb helt tilfredsstillende.

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



Har ikke haft kontakt endnu.











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut




NEJ


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

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


-  *Afdelingen er præget af en travlhed, som der ikke er personale nok til at varetage. Alle er iøvrigt venlige og tjenstvillige.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg er meget tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Ikke noget at klage over. Alle var søde og rare.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg har aldrig haft det bedre under mine indlæggelser.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg fik en god behandling og en god indlæggelse, selvom det var midt om natten. Var meget træt selvom jeg lå på Medicinsk-kardiologisk Afdeling - tak for hjælpen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Føler mig godt behandlet. Stor grundighed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Godt behandlet. A 220 kun blodtryk ikke indlagt. Måler med hjem i 24 timer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *For få toiletter/badeforhold. Den gode varme mad var for kold.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *På trods af de fysiske rammer - seks sengsstue, bad på gangen etc..*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Mener ikke afdelingen har et særligt godt arbejdsklima - måske mangler der en konsulent/ledelse.
Måske var indlæggelsestidspunktet, juledagene, specielt årsag til den mindre gode service.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Gennemgående er alt i orden, men der er en del uro, men personalet gør sit allerbedste for at alt fungerer. Ros til personalet.*


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

 *Man kunne ikke komme til at tale med en læge, hvis der var noget, man var i tvivl om, og plejepersonalet henviste til lægerne, som var meget sjældne 'gæster' på afdelingen. Behovet for en daglig stuegang var stort, men ikke opfyldt.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Pga. sygeplejerskerne.*


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

 *Fordi jeg virkelig har fået en god behandling.*


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

 *Da personalet gav sig god tid og var meget forstående.*


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

 *Manglende kontakt og opfølgning fra egen læge.*


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

 *For god behandling og medmenneskelighed. Når jeg spørger om noget, får jeg altid et svar, også så jeg forstod det.*


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

 *Fordi jeg har fået en meget god behandling på afdelingen og håber ikke, at den bliver nedlagt.*

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

 *Fordi jeg havde det godt der.*

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

 *Fordi den personlige behandling var god, men det, at mit tøj med smykke forsvandt, og først blev fundet efter min udskrivning, kan kun betegnes som uacceptabelt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Det eneste rigtige for mig var at give fem stjerner.

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



God behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



OK. Der var travlhed på afdelingen, men alligevel kunne det være bedre.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Fordi jeg er imod, at de 'fremmede' går og kommer til alle tider på dagen og mange ad gangen uden hensyn til syge mennesker og uden forståelse for, hvor længe man kan blive.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



De fysiske rammer overbelagte, snavsede, for få toiletter, men ros til personalet.

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



Seksmands stuer er for store. Sanitære forhold for små. Udmærket kort.

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



Fordi jeg synes, det er ok. Jeg har altid haft det godt hos jer og kommer rask hjem.

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



Personalet var venlige og hjælpsomme, men pladsforholdene var meget kritisable. Jeg nåede på to dage at ligge fire forskellige steder bl.a. på gangen og i dagligstuen og på et tidspunkt som nummer syv på en seksmands stue.

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



Jeg var indlagt for at prøve, om jeg kunne tåle Selo-Zok. Jeg tog ingen skade, men havde heller ingen gavn af den - blev udskrevet med 25 mg - stadig balancesvigt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)




Overvejende søde, effektive sygeplejersker - måske lidt for travle læger.

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




Han var meget, meget ked af at ligge på afdelingen.

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

 *Jeg blev undersøgt af mange forskellige læger, som havde forskellige meninger om min sygdom og fik en mindre operation, som viste sig at være forkert. Jeg blev overført til en anden afdeling, hvor jeg fik at vide, at det var forkert.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Jeg har ikke været indlagt på hospital siden 1949. Mine forventninger til vores hospitalsvæsen har nok været for store. I hvertfald så er jeg skuffet over lægerne og over lokaleforholdene. Desværre var det en gennemgående mening blandt mine medpatienter.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Alle var imødekommende og i stand til at give svar eller skaffe et.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *De ansatte gør det bedste, de kan, selvom der kan være travlt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *På grund af kærligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst

 *Dårlige forhold. Personalet uengageret. For mange både læger og sygeplejersker.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Sekssengs stue og meget uro.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst

 *Bortset fra at jeg blev 'glemt' og manglede oplysning om sygesikring i forhold til udlandsrejse, var personalet meget omhyggeligt og opmærksomt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *Relativt godt i sin helhed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Jeg blev ordentligt og omhyggeligt undersøgt og behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Flabet betjening fra madvognen. Citat: 'Ti stille - du får det, jeg har øst op til dig, færdig'.

Samler service (mad) ind før man er færdig (det var bare ærgerligt).

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg synes, der var rod i medicinordningen. Får også individuel medicin, som er forkert ved udskrivelsen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Det føles som at være på hotel med god betjening.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Dårlig koordinering med Kirurgisk Afdeling. Dårligt informationsniveau mht. medicinering, plejen og behandling. Manglende lytten til min viden om min krop og tidligere erfaringer.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

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

Kommentarer til
Akut Hjertemedicinsk afsnit

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?



God aflevering af ambulancefolkene.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Ja, hurtigt og professionelt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Sygeplejerskerne på akut stue var til ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Skal fortælle det samme for både sygeplejerske og læge - hvorfor ikke lade det være samtidig?

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ja, meget fin. En sød sygeplejerske tog imod mig og fik straks undersøgelse igang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



God og hurtig modtagelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Professionel og venlig modtagelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Den modtagne læge var kort for hovedet og temmelig uforskammet overfor min pårørende. Plejepersonalet var mægtig fint.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Alle var meget venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Ja, rigtig meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Ja, til dels. Bare ikke af den læge, der modtog mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Blev grundigt undersøgt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Der var ingen behandling. Jeg venter nu på at få testet mit hjerte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Blev behandlet ligegyldigt - kom ikke til de aftalte undersøgelser.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Man var meget energiske med undersøgelser dagen lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Havde svært ved at få smertestillende skønt lægen sagde ja.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Blev sendt hjem med uvished og kan først komme til undersøgelse om fire måneder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Lægen havde meget travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Effektive, kontante og igen professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Meget omhyggelige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



For hurtig hjemsendelse af ældre mand, der bor alene.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Helt bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Den læge, der modtog mig, var meget upersonlig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Så absolut. Overrasket over så gode de var til det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg blev undersøgt og talte med tre forskellige læger. Det forstod jeg ikke helt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Lægen der modtog mig: Snakkede ned til en, virkede søvnig, gabende, uoplagt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Kun delvist - holdningen hos lægerne var varierende. Fra velvilligt lyttende til 'du skal gøre som lægen siger!'

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Mest spørgsmål, men jeg fik altid et svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Spurgte hvorfor de beholdt mig på afdelingen med elektroder på i fem dage. Svar: Der var måske noget under opsejling, men de manglede scanning!

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Altid venlige, deltagende og gode læger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Den anden læge var helt fint.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ja, i ét tilfælde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

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



Der var en bestemt sygeplejerske, som gjorde det utrolig rart og betryggende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



De så ikke ud til at have tid til en.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Søde, hjælpsomme og forstående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



En aftenvagt antydede temmelig kraftigt, at årsagen til mine symptomer var psykiske - en anden aftenvagt brugte god tid på at 'samle' mig op igen.

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)



Ja, meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Ja, i allerhøjeste grad af den meget søde og rare sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg modtog en god pleje, men mener, at plejepersonalet skal løbe for stærkt - det er synd.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Glemte de ting der var aftalt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Kontakt fra en enkelt mandlig sygeplejerske om natten - så ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut












Hvis man bad en sygeplejerske på stuen om hjælp, måtte man vente på, at kontaktsygeplejersken kom. De 'glemte' det sommetider.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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

-  *Særdeles flot og grundigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Det var ok bortset fra en blodprøve, der fejlagtigt blev taget for tidligt, hvilket resulterede i, at der skulle tages en ny dagen efter og dermed noget senere hjemsendelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ikke nogle problemer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ja, blev udført forholdsvis hurtigt efter indlæggelsen og lige efter hinanden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ikke alle de lovede undersøgelser blev lavet - mangler svar på de andre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der var lang tids venten på svar på prøver. Lang tid før man bliver 'frigivet'. Manglende svar på prøver.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ventede en dag på røntgen. Årsagen var tidspres fra røntgen afdelingen, men det viste sig, at de stort set ikke havde haft travlt hele dagen*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Sikkert - det er jeg ikke i stand til at bedømme. Jeg spurgte, når jeg var i tvivl og fik gode brugbare svar.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Fordi de glemte de undersøgelser, der var blevet aftalt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Både ja og nej. Jeg fik indtryk af, at man gennem diverse medicin og gennem undersøgelse håbede, at min krop ville fremkomme med et gyldigt billede af sygdomme.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Hurtige undersøgelser og svar hvilket beroligede meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



'Rød tråd' er ikke det ord jeg ville bruge, men alt blev gjort tilfredsstillende og sikkert så hurtigt, som det var muligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Hjerteafdelingen er meget effektiv og professionel.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut










Lidt svært da det var meget akut.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *Blev indlagt om natten og blev udskrevet næste morgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Gik lidt tid inden jeg fik resultaterne, men ikke noget som er værd at snakke om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Mangler oplysninger omkring min indlæggelse vedrørende hjerte. Hvad problemet var.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Var indlagt akut om aftenen og snakkede først med en læge kl. 15 - 15.30 næste dag.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Både ja og nej. Hvis jeg ikke hele tiden spurgte, var der ingen information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *De syntes nok ikke, det var nødvendigt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *To forskellige læger gav mig faktisk to forskellige mulige svar på, hvad 'flimmer' skyldes.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 16

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



Den ene syntes muligvis, at den anden ikke vidste, hvad han snakkede om.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut




Var kun indlagt et døgn.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

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

-  *Toiletforhold utilstrækkeligt og snavset.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst
-  *En elendig seng.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Gamle toiletter og meget små.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Godt at ligge på patientstue med folk med nøjagtig samme problem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Jeg synes især godt om, at der er mulighed for at være lidt privat selv på en flersengs stue (gardin/forhæng).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *En bedre hygiejne ville være godt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg ville gerne have gardinerne om sengen, så jeg lå ugenert, men de blev hele tiden trukket væk.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Ja meget. Jeg er meget imponeret!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Der kunne godt ønskes et eller to toiletter mere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Der var ikke rent.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Sengen kunne have haft bedre madras.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Blev udskrevet til anden undersøgelse med to måneders ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Der er uundgåeligt en del uro på et akut afsnit.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut











Der manglede stikkontakter ved spejle.










Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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

-  *Fra datter: Mor udskrevet for tidligt, da hun er meget utryg og er det stadig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Ja, jeg synes længere end nødvendigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Blev udskrevet af lægen efter samtale med udsigt til en begyndende lungebetændelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ville gerne have været til de lovede undersøgelser.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ja, jeg fik besked om efterfølgende ambulat undersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Ja, men jeg ønskede nok mest selv at komme hjem hurtigst muligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Man ønsker altid at komme hjem så hurtigt som tillades.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg blev stillet i udsigt, at det sidste døgn skulle være patienthotel. Det ville jeg ikke, så pga. manglende stuegang blev jeg på afdelingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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

-  *En dygtig læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Mangler oplysninger om hvordan jeg skulle forholde mig til mit hjerteproblem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Fik at vide, jeg skulle kontakte egen læge og blev udskrevet. Jeg manglede den sidste information.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Hjemmeplejen blev ikke kontaktet. De hælder piller op.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Det tror jeg i hvertfald.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ingen information sendt hjem med hjertepiller.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Ja, absolut. Igen er hjerteafdelingen meget effektiv og professionel.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Manglede kontakt til revalideringsperson inden udskrivning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Læge gav fin besked angående medicin.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?
(Information, støtte mv.)**



Min kæreste blev sendt hjem midt om natten, selvom hun var taget med som støtte i ambulancen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Ja, og dog, måske skulle afdelingen have mere end én trådløs telefon.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Der var ikke brug for det. Kontaktede selv familien.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)



Blev indlagt af vagtlægen.

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



Aner det ikke, men jeg tror det. Har ikke hørt om andet.

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



Efter udskrivningen måtte egen læge og jeg selv finde ud af at trappe ud af de tre medikamenter, jeg så øjensynligt ikke tålte. Bortset fra penicillinen for lungebetændelse.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Det ved jeg i skrivende stund ikke rigtigt, men jeg tror det. Min læge har modtaget alle data.

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



Alle oplysninger fik jeg først fra egen læge efter udskrivning.











Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Formentlig, fik først udskrivningsbrev hos egen læge. Afdelingen på Skejby fremsendte kopi til privatadresse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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

-  *Jeg følte mig ikke dårlig, men følte mig godt tilpas og tryk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Datters kommentar: Mor har hørt alle spørgsmål, og det er hendes krydser, der er sat. I har behandlet Mor godt, og hun siger, I skal have fem stjerner.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Maden er gennemgående ikke tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst
-  *Det var en særdeles fin og meget flot behandling. Jeg var rolig hele tiden og fik svar på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg var tilfreds med pleje og information. Upåklagelig forplejning/pasning af meget venligt personale. Kun én kikser. Desuden var undersøgelsen meget grundig og omhyggelig - det var betryggende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Den ene sygeplejerske gjorde, at jeg gav ekstra stemmer. Utrolig sygeplejerske.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg var tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ros!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *God behandling, men ikke så tryk ved de 'lægestuderende'/de helt nyudlærte som ikke har 110% styr på apparaterne og erfaring med deres brug.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Var kun indlagt et døgn og fik en god og meget venlig behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Venlige personer, ikke nedladende, og forstående overfor angst ved hjertesygdom. Meget bedre end tidligere.

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



I den tid (otte dage) ingen afstøvning under stol og seng.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg synes, det forløb godt. Kunne godt ønske at lægen var noget mere nærværende. Det var som om han havde andre jern i ilden. Havde for travlt med andre ting. Lang ventetid på alt.

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



Mine forventninger blev overgået.

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



Jeg følte mig omgivet af kompetente og engagerede læger og sygeplejesker. Der var et velstruktureret og tilrettelagt handlingsforløb med passende informationer undervejs.

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



Jeg var godt tilfreds.

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



Godt er tilfredsstillende.

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



Jeg følte mig tryk og godt behandlet bortset fra, at der gik lidt for lang tid, før jeg snakkede med lægen, der kunne forklare mig, at der ikke var fejl på hjertet.

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



Lang, smal gang med nogle kedelige værelser. Idé: Flere farver, større opholdsrum, hvor der kan hygges og måske se tv, høre radio, læse. Sådan lidt/meget med beplantning.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Man kunne mærke, de var dygtige.

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



I det store og hele var det ok, men jeg manglede hygiejneforholdene. Jeg fik hverken redt mig, håndklæder etc..

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



Jeg fik en god behandling under min indlæggelse.

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



Jeg var tilfreds, men jeg er jyde, og så bruger man sjældent de helt 'dyre' ord.

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



Følte mig godt tilpas, og at jeg blev grundigt undersøgt. Dog undlod de en sidste test, en cykeltest, hvorfor blev jeg ikke underrettet om. Men et positivt ophold. Personalet ok.

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



Jeg var tilfreds.

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



Professionel behandling - tingene klappede. Fagligt god information - personalet var nærværende. Gode informationer manglede dog ved uskrivningen. Personalet: Glade, venlige, smilende, lyttende.

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



Forstår ikke hvorfor jeg pludselig skulle til jeres hospital, når jeg desuden 10-12 gange har været på Skejby. Det er for dårligt, at afdelingen ikke har adgang til ens information fra Skejby.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg følte mig ikke velkommen.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut




Orientering og svar på spørgsmål specifikt vedrørende blodprop ved hjerte, men stress kunne ingen give mig den mindste hjælp til af nogen art.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Fordi jeg virkelig har følt mig godt behandlet og føler grund til at sige tak. En særlig tak til modtagelsen (jeg var kun på afdelingen i et døgn, men er i efterfølgende ambulantly behandling)!


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

 *Fordi jeg er godt tilfreds. Eneste minus er at for hver gang man indlægges, snakker man næsten med en ny læge. Jeg tror, at jeg har snakket med over 10 forskellige læger under mine indlæggelser.*


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

 *Godt tilfreds.*


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

 *Fordi hele indlæggelsesforløbet virkede diffust med for mange forskellige og indbyrdes uenige læger, hvoraf ingen specielt interesserede sig for min specielle lidelse.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Godt: Det er trygt at blive grundigt undersøgt, når der er mistanke om noget alvorligt. Dårligt: For megen uro hele tiden døgnet rundt. Ingen private hensyn.*


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

 *Jeg havde ingen særlig kontakt med plejepersonalet, så jeg fik ikke nogen oplysninger om min sygdom. Det var ikke særlig betryggende.*


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

 *De var søde og rare. Altid smilende og glade og altid friske med gode svar, når vi spurgte om noget.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *For hurtig udskrivning og ingen snak om angsten man har efter et hjerteanfald. Utryghed. Ingen snak om hjemkomst og hjælp til at forklare familien det.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Jeg var meget imponeret over de gode forhold og den rare behandling, jeg fik.*


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

 *Blev godt behandlet - enestående er næsten så meget, at det ikke kan lade sig gøre.*

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


 *De gange, jeg har været indlagt, har altid været akut. Personalet har været venlige og imødekommende.*

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

 *Information til min læge om at der ikke skulle foretages noget, da der var ilt til hjertet - først i januar fik speciallægen mig til scanning og flere undersøgelser der viste, det var kranspulsåren - skal indlægges i april - hvorfor blev jeg ikke henvist til Skejby fra Århus Sygehus?*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Det er et nedslidt og umoderne hospital. Det kunne fungere bedre med en anden indretning.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Fordi jeg har været indlagt flere gange på afdelingen, og det har været samme positive oplevelse hver gang. Det kunne være dejligt, om man havde en person på afdelingen, der kunne kontaktes.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Jeg blev akut indlagt fra lægevagten. Var der kun et døgn. Fantastisk personale. Jeg følte mig meget tryk.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *God behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Fordi der ikke er noget at klage over.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *God behandling. Kompetent personale, men savnede kontakt til revalidering, mens man var mest motiveret!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Jeg synes, der er en god stemning og dygtige medarbejdere. Maden var la la, ikke virkelig god. Fint opfølgingsprogram efter mit hjerteanfald sidste sommer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Fordi jeg blev behandlet godt. Personalet var meget venligt og hjælpsomt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut


 *Der manglede rent tøj.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Under stuegang kan det være ret ubehageligt, at både medpatienter og deres pårørende kan høre, hvad der tales om.*


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

 *Jeg fik en fin behandling i et godt, muntert miljø med frie forhold.*


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

 *Vil ikke betænke mig på at søge samme afdeling, hvis det blev aktuelt (som jeg ikke håber, det bliver).*


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

 *Jeg giver fire stjerner, da jeg har erfaring med andre hospitaler, der ikke fungerer så godt. Vedrørende personalet følte jeg, de havde tid til mig på trods af, at der var travlt på afdelingen. De var meget omsorgsfulde og oplysende.*


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

 *Fordi jeg følte mig godt og kompetent behandlet.*


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

 *Det virkede meget forvirret og fortravlet.*

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

 *Plejen var god, men bad og toiletforholdene var dårlige.*

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

 *Fordi det var et meget kompetent personale. Der blev lavet undersøgelser, der normalt er ventetid på. Der var god omsorg. Der blev spurgt ind til andet, end det jeg var indlagt for.*












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

 *Jeg føler mig tryk på Amtssygehuset og kender det.*

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

Kommentarer til
Medicinsk Visitations afsnit

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Ventetiden var meget lang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Godt en times ventetid på at en seng blev gjort klar.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Der var ingen problemer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *De kom hurtigt ind og fortalte, hvad de ville gøre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Rigtig sød sosu assistent (nat).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Selvom de ikke havde travlt, tog de sig ikke tid til at tale med en, og de lovede mig en pude, men den kom aldrig, og de viste mig heller ikke, hvordan sengen virkede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Synes det varede længe, før jeg fik en seng.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Det var godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Havde ikke fået tilbudt noget at spise indtil mandag morgen (havde for lavt blodsukker).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ja, jeg blev modtaget med smil og venlighed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Blev ladet alene de første tre - fire timer med et blodtryk på 210/120.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg vil sige mere end tilfredsstillende. Jeg kan ikke se, det kunne have været bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



Første sygeplejerske var helt ny (tror jeg), og jeg græd meget. Da jeg skulle tage min temperatur, sagde han, at han kom tilbage om to minutter. Jeg så ham ikke igen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



Ankom selv - henvendte mig til kontoret. Sygeplejersken spurgte, om jeg ville sidde eller have en seng - kom selv grundet, at Falck har det svært med min vægt 175 kg.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut













Der var virkelig god kontakt.


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut


Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Nej, måtte have vagtlæge et døgn efter udskrivning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Der blev ikke lyttet til mig. Jeg sagde, at jeg havde ondt i underlivet, men de mente mave - de fandt heller ikke årsag.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Tilfældet klarer medicinsk mod en mere belastende behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Lægerne fandt meget hurtigt ud af, hvad jeg fejlede og satte omgående en effektiv behandling igang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Dårlig information om forventet forløb - virkede ustruktureret uden planlægning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Især når man er ryger, når det gælder lungerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg erindrer ikke at have fået nogen behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg blev undersøgt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Der gik alt for lang tid imellem, at der kom en læge og undersøgte mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Gav tydeligt udtryk for usikkerhed i forhold til diagnose og at jeg skulle til anden afdeling i forhold til ekspertise på sygdommen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *De fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede ud over, jeg havde en infektion, men blev sendt hjem for at henvende mig til egen læge.*

Respondentens svar: Nej

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

 *Blev indlagt om natten (ringe behandling). Kom hjem dagen efter, hvad vi ikke syntes om.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

 *Da de var weekend kunne de ikke få fat i min journal.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Jeg er blevet indlagt akut, men har kun været der et døgn med lungebetændelse. Fin pleje.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Indlæggelse kl 12.20 - blev først kontaktet af læge ca. kl. 18.00*


Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Hurtig iværksættelse af de forskellige undersøgelser, jeg skulle igennem. Blodprøve, urinprøve, hjertecardiogram, røntgen! Fik udleveret penicillin, selvom jeg tre gange havde sagt, jeg ikke kunne tåle det! Var selv opmærksom - grim fejl.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Efter udskrivelsen havde jeg en fornemmelse af, at lægen ikke vidste, hvad der var galt, men det 'skulle bare gå over af sig selv'.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Alt for mange læger og alt for forskellige svar til mig - som om ingen turde at tage en beslutning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Forståelse. Jeg var, alt til trods, glad for at blive tilset.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Synes ikke der var nogle læger.

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



Jeg blev direkte spurgt om, hvad jeg troede, jeg fejlede.

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



I høj grad, men de er meget dårlige til akupunktur.

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



Nogle af sygeplejerskerne var i deres tale ligeglade, stillede deres spørgsmål og derefter virkede de som om, deres tanke var andre steder.

Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Der var ingen, der henvendte sig til mig.

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



Hørte ikke hvad man sagde.

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



Ja, helt sikkert. Jeg blev undersøgt på kryds og tværs både om min refleks var i orden, øjne og ører. Tarmundersøgelse, blodprøve. Fejlede intet.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Der var forfærdeligt travlt på afdelingen den dag. Det virker som om de lyttede efter, men jeg blev spurgt ud om de samme ting af to forskellige læger i løbet af dagen. Enten havde første læge ikke skrevet journal eller anden læge ikke læst den!

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



Ja, men først da jeg begyndte at græde.











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



De bemærker, at det var tredje gang, jeg kom med sygdommen. Jeg bekræfter og må sige, at jeg dagligt har sygeplejerske i dag.

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

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

-  *Fik ikke forklaring på tingene - hvorfor sit eget tøj på?.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Bortset fra, at man fik udleveret en recept til en anden patient?*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Følte mig totalt glemt efter jeg havde fået en seng.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ja, men måske kunne en besked om mulig graviditet godt vente til om morgenen i stedet for vækning til midnat. Er kun 18 år - ikke fedt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Personalet var ikke specielt nærværende som på de mindre sygehuse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Sygehjælpere og sygeplejesker var for kolde i deres væremåde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Jeg havde ikke brug for omsorg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Skulle bede om smertestillende, ingen observation af symptomerne, ingen tilbud om drikke de første timer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Det har jeg fået.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Blev ladet alene alt for længe.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Søde sygeplejersker på trods af travlheden. Meget forstående og støttende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg følte, sidste gang, at jeg kom til ulejlighed. Var anvist af egen læge i samråd med hjemmesygeplejersken - altså fagfolk.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut










De gav et kraftigt indtryk af, at jeg ikke var alene.










Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *Kom ind om morgenen. Fik først mad om aftenen efter selv at have spurgt om det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg blev faktisk udskrevet med Venflon i hånden. Jeg fik ikke lov at sove, trods jeg havde været vågen hele natten. Ikke tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Jeg var helt selvhjulpen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Personalet har ikke tid nok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Ingen information og bekræftelse på at man havde forstået budskabet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Jeg kan kun sige ja til det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Men ønskede at se læge eller behandling - sad alt for længe alene.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Nej, meget overfladisk og ikke nogen grundig behandling. Derfor tre indlæggelser på ca. en måned.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Der var en rød tråd. Var jeg i tvivl, fik jeg en forklaring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut


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

-  *Blev henvist til lægevagten? For behandling - ej tilfredsstillende. Havde ikke den fornødne medicin.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg ved ikke, hvad jeg fejler den dag i dag ca. to måneder efter. Lægen kunne ikke se det ud fra foto af lungerne*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Med min ringe erfaring med sygehusbesøg, så ja!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Fik at vide, jeg skulle tilkobles en 'maskine'. Det skete aldrig, og jeg fik intet at vide om det før sent på aftenen, hvor jeg selv spurgte.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Rimelig lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ved vagtskifte har jeg indtryk af, at de ikke taler sammen eller skriver en seddel om, hvad der skal ske i den nye vagt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *EKG og blodprøver foretaget på gangen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ja, men der var lang ventetid, før doktoren kom og gav én information om ens sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Indlagt et døgn.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Stadig for lang tid imellem læge besøgene og ingen information om, hvad der kunne være galt med mig.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Dårlig overensstemmelse mellem information og handling.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

 *Det tog lang tid før lægen havde tid til at udskrive mig (kl. 14.30).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Intern transport ubehagelig.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *For lang ventetid fra røntgen - ud fra scanning.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *For det første vidste jeg slet ikke, at jeg skulle indlægges. Jeg troede bare, at mit ben skulle scannes. Jeg fik lov at tage hjem og komme igen til scanning næste dag kl. 10.00. Blev først scannet 17.30. I alle de timer sad jeg bare i venteværelset ret op og ned på en stol. Tidspunktet blev hele tiden udsat, og det var meget frustrerende.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Jeg blev glemt på en tom gang før en undersøgelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut

 *Til dels, men yngste læges diagnose var sandsynligvis den rigtige og havde sparet mig for sygdommen i dag. Jeg er overbevist om, at jeg så var rask nu.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Jeg fik konkrete oplysninger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *Ja, men kun fordi jeg selv havde sat mig grundigt ind i min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Ingen forklaring på årsag til åndenød.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Havde ingen kontakt med nogen overhovedet, med mindre jeg selv tog kontakt - var vist 'usynlig'.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Men på denne måde, at de ikke fortalte alt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Bortset fra hvornår jeg måtte komme hjem, og hvad tid der er stuegang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Det var første gang, jeg var indlagt. Synes de skal lære at tale mere åbent og forklare bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Der var ikke tid til samtaler.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Fik intet at vide. Blev ikke spurgt om f.eks. allergi.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Jeg kunne have brugt noget opfølgende - været hjemme ca. 14 dage.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Usikkerhed om sygdommen blandt læger og plejepersonale - dette er ikke negativt, men en forklaring.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg forventede, de havde fundet ud af, hvor infektionen stammede fra, men det prøvede de ikke på.

Respondentens svar: Nej

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



Ja, det har jeg fået - fuld oplysning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Måske - først dagen efter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Ok information om de forskellige undersøgelser. Ventede meget længe på afgørelse/samtale angående eventuel behandling, udskrivning etc.. Var ikke helt tryk ved svarene da lægen havde meget travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Meget misvisende information.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut






Delvist, men var alle enige. .

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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

-  *Talte stort set ikke med nogen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Den ene sagde et, den anden noget andet, den tredje gik meget op i det med rygningen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg var indlagt en weekend over og havde dermed flere læger indover.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Sygeplejerske NN var ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Forskellige meninger og uklare holdninger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Jeg kan ikke latin.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *To forskellige sygeplejersker gav modstridende oplysninger om blodprøver.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Flere ændrede sygdommen undervejs.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Der manglede ikke noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

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



Lille trang stue.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Jeg var der så kort tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Seng ok, men beskidt stue. Tror der lå 1 cm støv på tv'et.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Sengen kunne godt være bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Samtale med læge bør ikke foregå i påhør af andre patienter på stuen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



For lille og for klemt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Sengene var hårde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Ens medpatient så fjernsyn til jeg brokkede mig kl. 24. Jeg synes godt, der kan være ro om aftenen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Manglede hovedpude - snavset seng med blod på.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Ventetid ved toilet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Lå på stue med seng lige ud til svingdøren. Der var en forfærdelig uro og travlhed af folk ud og ind. Meget stressende. Kunne undgås hvis der var et lille indhak til stuen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut














Blod på gulv, krummer med mere på natbord og gulv. Meget snavset overalt også på undersøgelsesstuen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

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

-  *De sagde, jeg var færdig til at tage hjem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg bad om at blive udskrevet. Spild af tid når intet skete.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg bad selv om at blive udskrevet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg var klar til at gå.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Blev nærmest smidt ud uden tilbud om at vente, til man kunne blive hentet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Ved ikke. Jeg er jo ikke læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Lægen vurderer uden min eller min mands indsigelser, at jeg skal tage hjem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg havde meget store smerter uden at få en diagnose.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg har kun været tre døgn på sygehuset i fem år.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Hvilket jeg først fandt ud af bagefter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Første gang tegnede afdelingssygeplejersken på skinneben med snavset kuglepen fra lommen og NN skred ikke ind, trods jeg flere gange sagde av.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut













Jeg vidste, at jeg var klar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

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

-  *Fik lov at gå og talte derefter ikke med nogen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Ikke omkring bivirkninger af medicin.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Ja, fordi min datter var med til samtalerne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Fik ingen. Ved ikke hvad blodprøvesvar viste, observationer etc..*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Min kontakt blev flyttet til anden afdeling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg får aldrig medicin, men gode råd naturligvis.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Det gik stærkt, men jeg fik svar på undersøgelserne (kl. 23). Samtalen var præget af travlhed. Fik fornemmelse af, at sygeplejerskerne syntes ny blodprøve skulle tages, men blev udskrevet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg blev rådet til at bevæge mig, men efter en uge blev jeg rådet til at ligge ned af min praktiserende læge - det var det rigtige.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Blev hjemsendt i stærk snestorm uden nogen hjælp - decideret uforsvarligt, idet jeg også har dårligt hjerte.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg vidste, at jeg var klar.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?
(Information, støtte mv.)**



Mine forældre var der hele eftermiddagen - ingen talte med dem.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



De var ikke særlig dygtige til at forklare til familien.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Ingen information til pårørende - meget dårlig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut



Da jeg blev indlagt fra skadestuen, var det lidt svært at få kontakt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ingen pårørende.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Personalet på afdelingen var yderst flinke samt flere unge læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut












Jeg har ikke nogen. Kun naboer.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

-  *Og jeg døjer stadig med vejrtrækning og må dagligt tage medicin.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Har efterfølgende været ved egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg ved det ikke endnu. Regner først med at kontakte min læge efter tre uger fra udskrivning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Da jeg kommer på fire sygehuse + egen læge, er der behov for et bedre overblik end der findes idag. Megen information mellem de berørte går via mig. Har jeg misforstået noget eller glemt noget, bliver behandleren misindformeret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Konsulterer egen læge ofte. Tilfredsstillende. Ca. tre ugers mellemrum.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Jeg har kun fortalt oplevelsen til min egen læge NN. Den vidunderligste læge man kan ønske sig. Hun var rystet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg blev indlagt på mistanke om hjerteflimmer fra Radiologisk Afdeling, der skrev til min læge, hvad Medicinsk Afdeling A afkræftede. Han må være desorienteret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Mangler opfølgning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Har ikke hørt noget endnu.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Egen læge virkede uvidende om min indlæggelse og min sygdoms eskalering.

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



Én gang har jeg fået en henvisning fra lægen til en hjerteundersøgelse, ellers ikke.

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



Jeg blev ikke informeret om, at jeg skulle indlægges, før jeg var på sygehuset.

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



Der kom vel et udskrivningsnotat til lægen, som så selv har fulgt op med andre undersøgelser, bl.a. scanning af nyrerne. Jeg tror, det var blevet gjort, hvis jeg havde været indlagt direkte i Skejby på nyreafdelingen.

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



Ingen besked fra sygehuset om indlæggelsen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Han har aldrig fået svar på de prøver sygehuset tog. Hvem der har ansvar for dette, er jeg ikke klar over.

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



Det kan jeg ikke vide. Dog fornemmer jeg på min læge, at afdelingen har antydnet, at han ikke behøver henvise mig mere med den sygdom.










Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg har haft samme læge i 30 år.

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

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

-  *Professionel behandling. God information. Ligeftrem og venlig omgangstone.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Fik den nødvendige behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *En super afdeling hvor personalet er seriøst involveret.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg har kun ros til afdelingen. Jeg er blevet godt behandlet og har kun mødt omsorg både hos læger og plejepersonale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Jeg blev indlagt fra 26. december til 27. december. Kom på afdelingen meget sent (eller meget tidligt om morgenen). Folk (ansatte) var meget imødekommende, lyttende, opmærksomme - både læger og sygeplejersker. STORT TAK for god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Havde en dårlig oplevelse af opholdet.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut
-  *Fire stjerner fordi alle gjorde deres bedste for, at jeg kom godt igennem forløbet. Ikke fem stjerner fordi lokaliteterne ikke er i top. Eksempelvis lægesamtaler så 'naboen' kunne høre det hele.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Jeg giver tre stjerner for rigtig god behandling af alle på afdelingen. Det, der er knap så godt, er, at ventetiden har været meget lang.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg var glad for god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst



Fordi man fik udleveret en recept til en anden patient.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Fik lignende anfald to dage senere. Kom på Skejby, fik fantastisk behandling og navn på sygdom: Nyresten. Ringede ved andet anfald og bad om råd, men fik at vide, at jeg aldrig havde været indlagt på Århus Sygehus og derfor ikke kunne få hjælp. Jeg VAR altså usynlig under min indlæggelse?

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Blev godt behandlet af dem, jeg var i kontakt med.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Se at få den nye patientjournal til at fungere. Det vil være det guld værd, som vi allerede har betalt for.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Altid søde sygeplejersker, men alt for travle.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Flink personale og god mad.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Da opholdet var af meget kort varighed, er det vanskeligt at bedømme, hvordan afdelingen fungerer, men mit indtryk var, at der var et godt klima på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



For lang tid fra jeg blev udskrevet til jeg hørte om det videre forløb (bl.a. indlæggelse og operation).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Jeg har intet at klage over. Grunden til, at jeg ikke gav fem stjerner, er, at ventetiden var for lang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



Alt forløb som forventet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Det er et rart og venligt sted at være.

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



Jeg følte, at afdelingen (lægerne) var kendte med netop mit problem.

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



Jeg har givet det antal stjerner, da jeg gennemgående er godt tilfreds med forløbet.

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



Det taget i betragtning synes jeg, vi har et godt hospitalssystem.

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



Fordi det ikke var fedt at skulle ligge alene frustreret en hel nat over en oplysning, der godt kunne have ventet til om morgenen. Man skal tænke over, hvordan oplysninger bliver formidlet til patienten. Visse ting kan godt komme som et chok.

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



Da jeg kun var indlagt i ca. et døgn, kan jeg ikke komme det nærmere.

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



Jeg savnede et rygerum - det er ikke så godt at stå ude i kulden med en ondartet lungebetændelse.

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



Flinkt og venligt personale.

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













Behandlingen var ok. Jeg var indlagt to gange to dage, da jeg selv ville hjem i første omgang til trods for at lægen frarådede det - der gik da heller ikke mange dage, så måtte jeg ind igen. Men nu er jeg rask.

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



Fordi jeg var helt tilfreds med afdelingen, og jeg synes, at det var en god afdeling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

-  *Kort indlæggelse som betød kontakt til samme læge og sygeplejerske i hele forløbet, hvilket betød meget for kommunikation/information.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg har sclerose og var konfus de to gange, jeg var indlagt.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut
-  *Fik indtryk af manglende struktur/plan i forløbet. Fik f.eks. at vide at lægen ville komme første dag kl 15-15.30, derefter lidt senere. Lægen kom først anden dag kl. 13 uden forklaring på forsinkelsen. Information fra læge om sygdom = perfekt!*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Jeg synes, at plejepersonalet var fantastisk, men ventetiden for at tale med en læge var lidt for lang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Det gjorde jeg, fordi der er meget, der fænger, men der er nogle huller indimellem med informationer især ved vagtskifte, hvor jeg synes, der kan gå lang tid inden der kommer hjælp, hvis man har brug for det.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut
-  *Det var en god oplevelse. Det eneste minus var, at jeg havde fem stuekammerater på to døgn. Det var lidt svært at falde til ro.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *DÅRLIG RENGØRING. DÅRLIG HYGIEJNE (for få toiletter).*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut
-  *Vær bedre til at smile og høre mere omhyggeligt på patienten og prøv at være opmærksom på, om I får det hele med!*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut
-  *Hvad personalet angår, er jeg ovenud tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut
-  *Fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg bad om at blive udskrevet dagen efter min indlæggelse til tre læger på gangen. Der blev ringet efter en taxa, og jeg måtte trods voldsom svimmelhed iført hospitalstøj og hvide sokker, selv gå ned og ud i sneen og sølet med eget tøj i plastikpose, og jeg betalte selv taxaen - det var ok.

Jeg har gennem årene været indlagt flere gange på Århus Amtssygehus - både på kirurgisk og medicinsk afdeling og har altid fået en strålende god behandling. I sommeren 2003 kørte jeg ned i et nygravet hul i en viadukt og styrtede på hovedet ned i asfalten. Jeg kom i ambulance til Amtssygehuset og fik syet tre huller i hovedet, og en scanning viste senere, at der var en blodsamling i hjernen. Når man som 86 årig får sådan en medfart bliver man aldrig den samme. Venlig hilsen NN

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Er utilfreds med at jeg en nat pludselig blev flyttet ind på en anden stue. Jeg sov og blev vækket uden forklaring på, hvorfor jeg blev flyttet. Heller ikke dagen efter var der nogen, der sagde noget.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



Har fået en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



Der gik alt for lang tid imellem, der skete noget med mig, og til der kom en læge og tilså mig. Derfor valgte jeg selv at gå den samme aften, da jeg følte, at det var spild af tid.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut



De første to dage forløb godt. Den tredie dag oplevede jeg et uacceptabelt svigt, så jeg bad om en afslutning på behandlingen, så jeg kunne blive udskrevet.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



De ophængte tv var utrolig snavsede.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg var tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


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



Dårlig information til en der ikke havde været indlagt før. Varieret information. Indrømmelser om at være uvidende om sygdommen. Ingen information til voksne personer.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)


Alder: 0-18 år Hvordan: Akut

 *Fordi jeg er blevet godt behandlet, når jeg blev indlagt. De fleste tilfælde har jeg ringet til 112.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

 *Der var meget travlt, så man lå længe alene og ventede.*


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

 *Fordi jeg fik god behandling. ½/½*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

 *Et meget stort arbejdspress hos personalet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Generelt behageligt og venligt personale. Acceptabelt at personalet ikke er eksperter, på alle områder, men sender en videre i systemet.. At dele stue med en anden patient, der ikke selv kan klare sin hygiejne, men skal vaskes, og dette ikke kan ske uden afdækning, virker på mig grænseoverskridende. Kø ved bad/toilet - måske skal der være flere toiletter.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

 *Fordi jeg ikke fik stillet en diagnose, som senere viste sig at være muskelgigt, som min datter og jeg fandt ud af i samråd med egen læge, som henviste mig til geriatrisk afdeling, som satte mig i behandling til stor tilfredshed.*


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

 *Intet at klage over. Imødekommende og venligt personale.*


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

 *Venligt personale, god modtagelse.*

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

 *Jeg fik den den hjælp, jeg havde brug for af et kompetent og venligt personale.*

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

 *Jeg vil gerne vide, hvad jeg fejler, da jeg ikke kan latin.*

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



Udmærket tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Var der meget kort, men det fungerede fint.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Da jeg er godt tilfreds med afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst



Megen god tone - behagelig atmosfære og efter kl. 13. 00 mere ro på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Jeg har i nogle dage været indlagt på Århus Kommunehospital grundet en discus-prolaps. Forhistorien er, at jeg blev overflyttet fra udenamtsligt sygehus. Indlæggelsen sker hurtigt og ubureaukratisk, så jeg er på isolationsstue i løbet af mindre end et kvarter. Jeg får med det samme en forklaring på, hvorfor jeg isoleres. Absolut pluspunkt for hele proceduren. Hvorvidt så isolationen er effektiv, kan man måske som lægperson sætte et lille spørgsmålstegn ved. Døren åbnes nemlig direkte ud til gangen. En sluse her ville sikkert være særdeles hensigtsmæssig. Personalet er meget omhyggeligt med at sørge for maske og plasforklæder og forlod ikke rummet uden en omhyggelig håndvask. På trods af det ekstra besvær en isolation medfører for personalet, var de altid meget søde og hjælpsomme. Igen pluspunkt her.

Derimod må jeg desværre sige, at jeg virkelig savnede en effektiv lægelig information.

Som patient med en særdeles smertefuld lidelse, er man selvfølgelig først og fremmest interesseret i at få at vide, hvordan man kan blive behandlet og helbredt - specielt når der evt. kan komme operation på tale.

Onsdag formiddag kom en læge, som foretog, hvad jeg opfattede som en meget overfladisk undersøgelse. Vedkommende virkede nærmest skræmt for at komme i nærheden af mig (var han mon skræmt for fugleinfluenza?). Alle min spørgsmål blev affejet med, 'de vil senere få besked'.

Det fik jeg så torsdag ved ca. 12-12.30 tiden. 'Beskeden' havde karakter af et interview, som jeg fandt mere havde karakter af, om man kunne få mig udskrevet. Den videre behandling måtte jeg selv finde ud af i samarbejde med egen læge. Det er her, at et ellers udmærket indlæggelsesforløb forstyrres. Jeg befinder mig på et sted, hvor der indenfor AKs område er mulighed for at give ekspertrådgivning. Det er denne rådgivning, man som patient føler et meget stort behov for.

Det havde været rigtig godt, hvis der var kommet en læge, der havde forklaret mig, hvad jeg egentlig havde været udsat for. Hvilken behandlingsmetode man ville foreslå - hvilken genoptræning man skulle gennemgå etc..

Nu hører jeg ikke til den type, der blot sætter sig ned og triller tommelfingre. Jeg har selv via internettet indhentet oplysninger om min 'sygdom', behandlingsformer etc.. Hertil kommer, at jeg heldigvis har en forstående læge, der omgående henviste mig til en terapeut. Her er jeg kommet under effektiv behandling og gør gode fremskridt. Det ovenfor nævnte informationsmateriale kunne hospitalet sagtens have givet mig. Alene dette ville omgående have givet mig indblik i, hvad jeg i grunden fejlede. Det var jo en af de informationer, jeg gerne ville have haft. En skriftlig instruktion om det videre behandlingsforløb, ville også have været til stor hjælp. Her tænker jeg specielt på de patienter, der er mindre ressourcestærke.

Ovenstående er IKKE en klage. Det er et indlæg, der har til hensigt at forklare dem, hvad der, med en patients øjne, kan gøres for at forbedre Deres service. Og så koster det vist ikke ret meget indsats fra Deres side. Jeg håber, mine efterfølgende patienter må kunne drage fordel af mit indlæg.

Med venlig hilsen NN

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut



I skal have den ros I skal have fra mig, fordi jeg er blevet behandlet godt. Tak.

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



Indtrykket bedømmes ud fra meget ubehagelig oplevelse, da min far var indlagt i januar 2006.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Det var det, jeg følte. Det var mest godt. Lægen var jeg godt tilfreds med, men personalet var knapt så godt - derfor de antal stjerner.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst



Afdelingen er der sandsynligvis ikke noget galt med, men forløbet inden var under al kritik. Føler personalet mangler i den grad pli. De behøver ikke latterliggørelse af pårørende eller ligegyldighed. Uforskammet opførsel.

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



Ros: Godt at man har sin 'egen' sygeplejerske under indlæggelsen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Jeg følte mig meget utryk. Det var ingen god oplevelse.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut



For travlt til at man føler sig tryk. Jeg blev virkelig stresset af den uro, der var og af at vente på den læge, der hele tiden sagde, at han kom lige om lidt. Jeg tror, jeg ventede i fem timer på den samtale, mens svingdøren til afdelingen gik op og i i et væk. Først sent om aftenen, da jeg sagde, jeg tog hjem for at komme igen næste dag, fik jeg svar.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut



Ros.

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



Fordi jeg fik en god og professionel behandling.

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



Jeg har været fuldt tilfreds. De havde fået fem stjerner, hvis jeg havde været klar over, hvem der havde ansvaret for at lægen fik besked. Altså om det var min læges ansvar at indhente information om min indlæggelse.

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



Godt personale på trods af travlhed.

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



Jeg følte mig meget godt behandlet.

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



Jeg synes egentlig, det var enestående, men pga. oplevelsen med den første sygeplejerske giver jeg fire. Jeg følte mig tryk og taget seriøst. Plejepersonalet var helt fantastiske til at give omsorg.

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



Et luksusproblem som enestue da medpatienten var meget vågen i løbet af natten, hvilket også gjaldt for mig, så vi vækkede hele tiden hinanden.

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



Fin behandling og søde mennesker.

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



Alt for snavset. Personalet måtte løbe alt for meget. Et bedre arbejdsforhold på afdelingen var ønskeligt for os patienter.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut



Det var som at ligge i min barndomsvugge igen.

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



Jeg synes, det var godt at være der.

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



Fordi jeg fik en god behandling.

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

