

Indlæggelse på
Ortopædkirurgisk Afdeling O
Randers Centralsygehus
4. Runde

Indlæggelse på
Ortopædkirurgisk Afdeling O
Randers Centralsygehus
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

September 2006
Bestillingsnr. 730

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, konsulent Malene Borre-Gude 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:

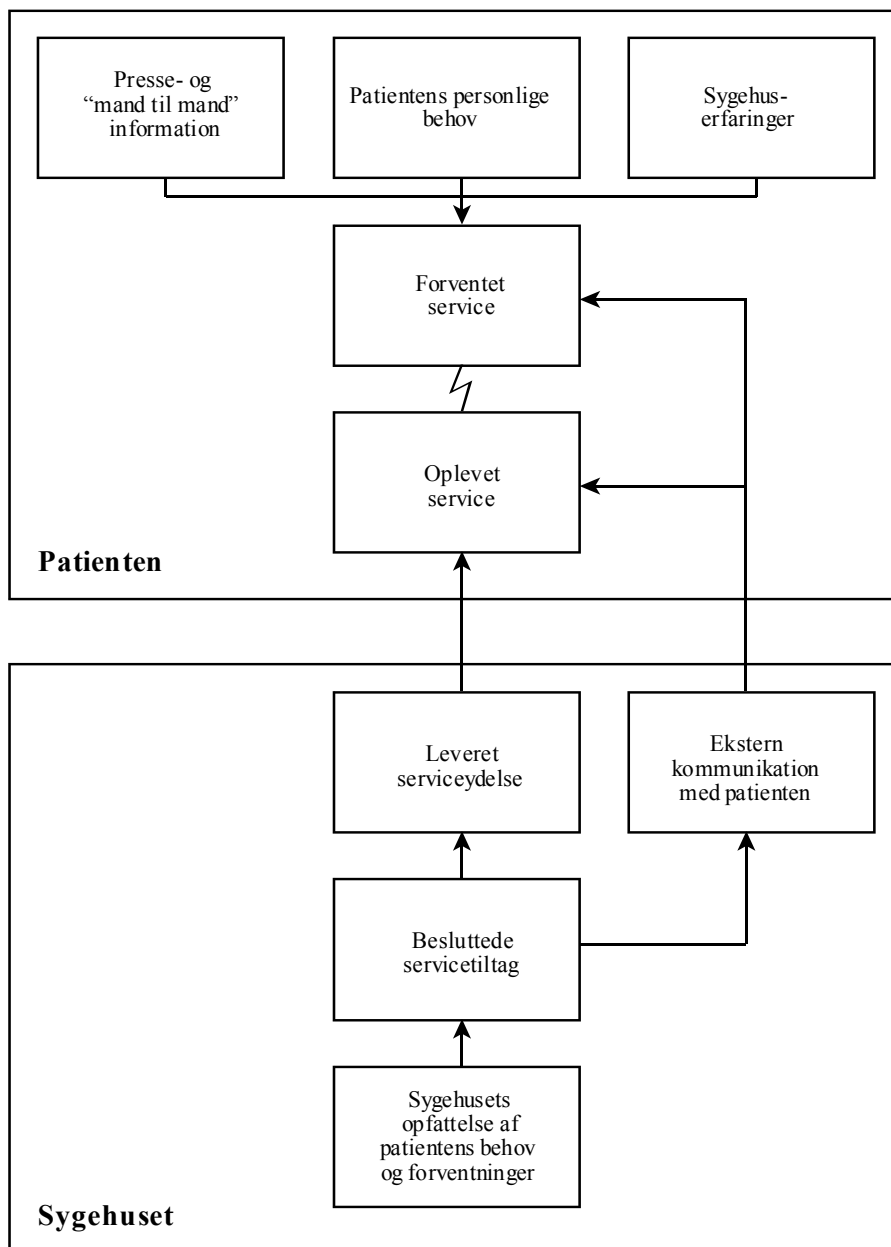
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Afdelingens speciale	Ortopædkirurgi
Antal indlagte	3.723
Heraf akut indlagte	ca. 60 %
Heraf planlagte	ca. 40 %
Gennemsnitligt antal sengedage	4,2
Belægningsprocent	95,7
Antal senge	46*
Enestuer	4
Tomandsstuer	6
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	8
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	20.481
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	1.387
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	34
Plejepersonalestillinger	123,84
Lægeseekretærstillinger	34,75
Samlet budgetramme	115,835 mio. kr.
Statistik år	2005

** Heraf belægges ca. 3 af øre-, næse- og halspatienter. Derudover 2 hotelsenge.
- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*

1. Om afdelingen

Generel information Ortopædkirurgisk afdeling har 48 senge fordelt på 2 sengeafsnit A7 og B7 (på afd. A7 belægges ca. 2 senge konstant med øre-, næse- og halspatienter), et ambulatorium og en skadestue. Ledelsesmæssigt er ergo- og fysioterapi, samt Klinikgangen (øre-, næse- og hals og øjensygdomme) en del af ortopædkirurgisk afdeling.

Ved Grenå sygehus er sengeafdelingen, skadestuen og ortopædkirurgisk ambulatorium en del af den ortopædkirurgiske afdeling. Denne del af afdelingen varetager basisbehandling af ortopædkirurgiske lidelser - navnlig knæ-, fod- og håndkirurgi samt genoptræning af ortopædkirurgiske patienter efter operativ behandling. Som en særlig funktion er der under ortopædkirurgisk afdeling ved Grenå sygehus oprettet en klinik for undersøgelse og behandling af åreknuder.

Afdelingen har et samlet optageområde på ca. 200.000 borgere og varetager basisbehandling af de ortopædkirurgiske sygdomme og skader.

Afdelingen behandler patienter operativt både ambulantly, dagkirurgisk og under indlæggelse.

I de senere år er mere og mere operativ behandling flyttet til dagkirurgi, f.eks. kan nævnes korsbånds- og skulderoperationer.

Speciale Afdelingen varetager akut og planlagt ortopædkirurgi. De ortopædkirurgiske områder er traumatologi, hoftealloplastikker og knæalloplastikker samt udskiftning af disse, skulder-albuekirurgi, børneortopædi, knækirurgi med korsbåndsrekonstruktioner, fodkirurgi samt behandling af sår og infektioner foruden amputationskirurgi

Afdelingen har et tæt samarbejde med de øvrige afdelinger på Randers Centralsygehus og Grenå sygehus specielt operationsafdelingen, dagkirurgisk afsnit, anæstesi, billeddiagnostisk afdeling, Klinisk Biokemisk afdeling og medicinsk afdeling. Desuden er der i pleje- og terapeutgruppen et meget tæt samarbejde med hjemmeplejen.

Afdelingen modtager såvel planlagte som akutte patienter. Patienter der modtages til planlagt operation er altid forundersøgt i ambulatoriet. Planlagte patienter og akutte patienter fra ambulatoriet indlægges direkte i sengeafdelingen. Øvrige akutte patienter indlægges via skadestuen.

Der er tæt tværfagligt samarbejde mellem læge, plejepersonale og terapeuter omkring de indlagte patienter.

Patientforløbene er meget forskellige, da patientklientellet er meget varieret med hensyn til større og mindre planlagte indgreb, fra mindre enkeltstående skader til patienter, der er multitraumatiserende samt patienterne er i alle aldre - dog med overvægt af ældre.

Udviklingsprojekter

I ortopædkirurgisk afdeling har vi løbende arbejdet tværfagligt med forbedring af patientforløb, specielt kan nævnes det hensigtsmæssige patientforløb for patienter med en række forskellige lidelser som eksempel hoftefraktur. Til flere patientgrupper (korsbånd, hofte- og knæalloplastik) arbejder vi med gruppeinstruktion af patienterne præoperativt. Af andre indsatsområder kan nævnes ernæring og modtagelse af patient og stuegangsfunktion.

Desuden arbejdes der med subspecialisering, Lægelig videreuddannelse, dokumentation, kompetenceudvikling og EPJ (elektronisk patientjournal).

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.02.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	527	
Indkomne svar	264	
Svarprocent	50,1	
Tidligere målinger	maj 2004 - 238 Svar april 2002 - 223 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	994
	%	%
Alder		
0-18 år	5,4	6,6
19-39 år	14,3	8,5
40-59 år	24,3	23,9
60-69 år	15,7	19,7
70-79 år	18,7	22,8
80 år eller mere	21,5	18,5
Køn		
Mand	48,8	47,9
Kvinde	51,2	52,1
Afsnit		
Afsnit A7	38,0	35,2
Afsnit B7	41,6	43,2
Sengeafsnit M-O, Grenaa	20,3	21,6
Diagnose		
(1) M (medicinsk)	48,5	41,9
(2) O (ortopædkirurgisk)	51,5	58,1

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
Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	223	238	264	7.710
	%	%	%	%
Alder				
0-18 år	3,2	3,0	6,6	10,6
19-39 år	20,3	13,2	8,5	15,0
40-59 år	27,2	21,4	23,9	26,7
60-69 år	21,7	20,1	19,7	19,3
70-79 år	14,3	26,1	22,8	17,4
80 år eller mere	13,4	16,2	18,5	11,1
Køn				
Mand	44,0	42,9	47,9	48,1
Kvinde	56,0	57,1	52,1	51,9
Hvordan				
Akut	50,0	57,9	61,3	54,6
Indkaldt pr. brev(planlagt)	50,0	42,1	38,7	45,4
Erfaring(5år)				
1 gang	75,0	71,1	67,1	62,1
2 gange	19,1	19,4	19,5	17,7
3 gange	3,4	6,9	7,3	7,2
Mere end 3 gange	2,5	2,6	6,1	13,0
Indlagt				
En dag	17,8	16,1	20,8	20,8
2-3 dage	27,1	26,1	24,3	30,2
4-8 dage	26,2	37,0	34,1	29,7
Mere end 8 dage	29,0	20,9	20,8	19,3
Bopæl				
Indenamtspatienter	87,2	92,5	95,8	80,7
Udenamtspatienter	12,8	7,5	4,2	19,3
Modersmål				
Dansk	99,5	98,6	98,1	96,5
Ikke dansk	0,5	1,4	1,9	3,5
Søgt information				
Har søgt information	18,3	12,2	14,7	30,4
Har ikke søgt information	81,7	87,8	85,3	69,6
Skemaet udfyldt af				
Patienten	90,7	87,8	88,4	83,5
Pårørende	9,3	12,2	11,6	16,5

3. De indlagte patienter

Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til afdelingen. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af afdelingens patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af afdelingen.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med 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.

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men ét spørgsmål kalder på en kommentar:

Patienterne spørges om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom via patientforeninger, biblioteket eller Internettet.

Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi det i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

Karakteristik af de indlagte patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er sengeafdelingen karakteriseret af patienter, der indlægges mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer en gang? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Hvor længe ligger patienterne? Hvordan er afdelingens andel af akutte og planlagte patienter? Har det ændret sig? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre afdelinger?

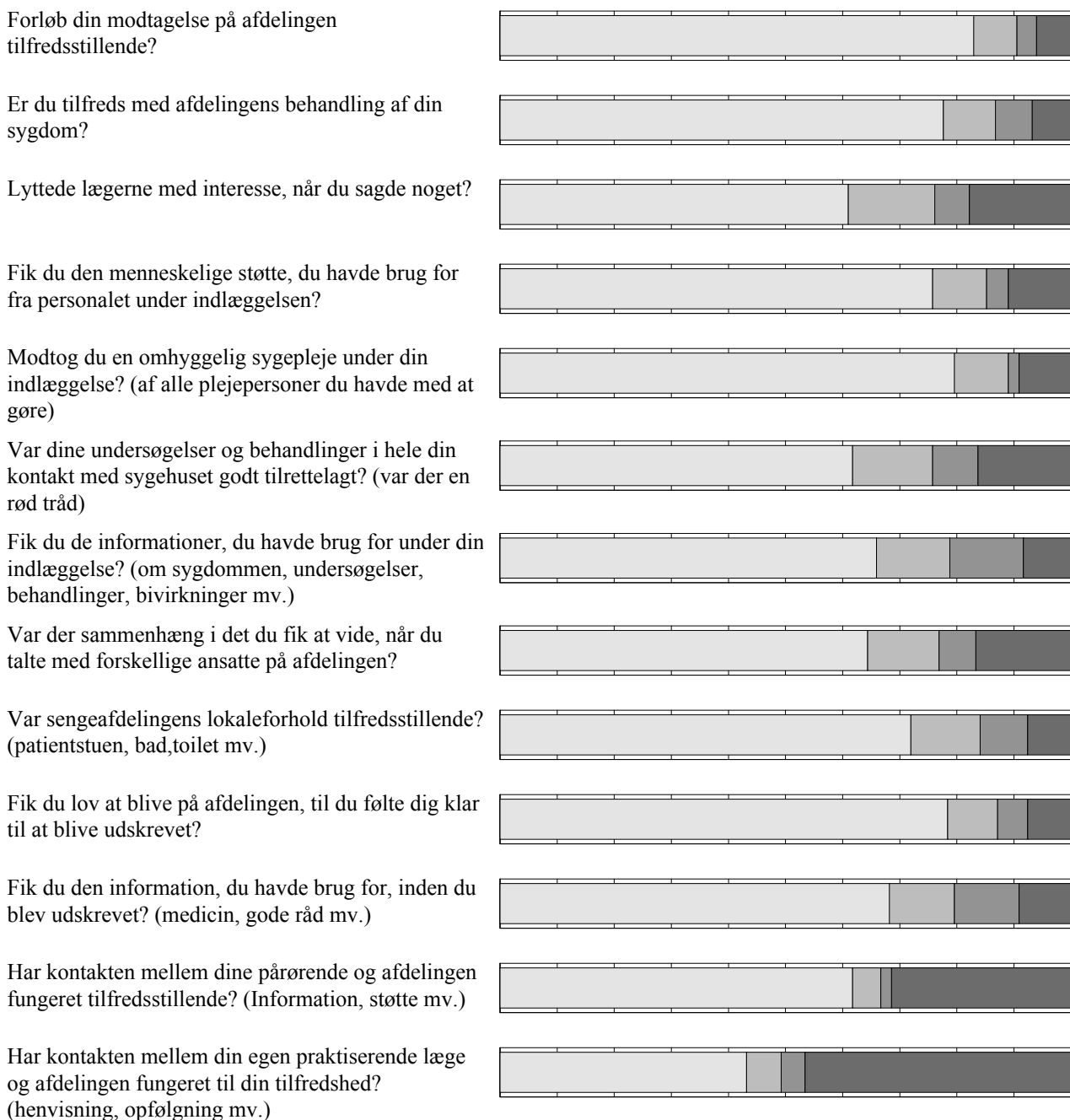
Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus, Maj 2006

Spørgsmål (svar i procent af 264 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- 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
Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	223	238			
	%	%	%	%	%	%
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	13,3	18,8	11,7	13,9	4,3	28,3
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	10,4	19,1	16,7	16,2	3,7	33,3
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	23,0	32,7	25,8	18,9	5,7	45,2
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	12,1	19,7	14,9	14,4	3,8	27,1
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	10,4	19,2	12,5	13,2	3,8	27,2
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	21,4	33,3	26,2	23,9	5,3	39,2
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	23,0	30,9	28,1	25,5	10,8	47,1
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	28,8	33,5	22,7	24,3	6,3	40,6
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	19,8	29,8	22,1	22,3	1,7	47,7
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	11,7	15,5	15,2	14,9	2,9	36,4
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	21,0	27,6	25,0	20,5	8,3	33,3
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			9,9	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	23,0	22,7	19,1	26,2	7,1	43,8

- 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
Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus**

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
Antal	97	89	91	3.132		
	%	%	%	%	%	%
Ja	76,3	85,4	85,7	82,0	100,0	60,9
Nej	23,7	14,6	14,3	18,0	0,0	39,1

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på
Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus**

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
Antal	102	86	89	3.132		
	%	%	%	%	%	%
Ja	96,1	93,0	93,3	92,9	100,0	78,8
Nej	3,9	7,0	6,7	7,1	0,0	21,2

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus**

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
Antal	158	123	141	4.407
	%	%	%	%
Lægens råd	20,3	17,1	22,7	37,4
Kort venteliste	22,2	9,8	9,2	5,1
Tæt på bopæl/familie	30,4	47,2	43,3	17,4
Gode erfaringer/godt omdømme	20,9	20,3	21,3	20,6
Andet	6,3	5,7	3,5	19,4

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 Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus

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	204	221	244	7.265		
	%	%	%	%	%	%
Ja	11,3	13,1	11,5	17,5	2,2	33,0
Nej	88,7	86,9	88,5	82,5	97,8	67,0

Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus

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	204	220	248	7.322		
	%	%	%	%	%	%
Ja	11,8	10,0	16,1	13,8	3,7	40,0
Nej	88,2	90,0	83,9	86,2	96,3	60,0

Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus

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	-	-	228	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	21,1	-	-	-
Nej	-	-	78,9	-	-	-

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
Ortopædkirurgisk Afdeling O, Randers Centralsygehus**

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
	214	232	250	7.710		
Antal	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	29,4	22,0	17,2	29,8	51,6	18,6
Fire stjerner (godt)	57,9	52,2	60,4	53,0	46,4	43,1
Tre stjerner (både godt og dårligt)	8,9	21,1	16,8	13,9	2,0	29,4
To stjerner (dårligt)	0,9	2,2	3,2	1,9	0,0	7,8
En stjerne (uacceptabelt)	2,8	2,6	2,4	1,3	0,0	1,0
Andel kritiske helhedsvurderinger	12,6	25,9	22,4	17,2	2,0	38,2

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.
- "Bedste afdeling" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.
- "Dårligste afdeling" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.

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?

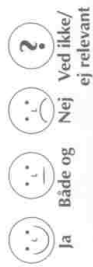
(kun den seneste indlæggelse)

- 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	92,0	6,0	2,0	50
	2-3 dage	78,0	16,9	5,1	59
	4-8 dage	91,5	4,9	3,7	82
	Mere end 8 dage	92,2	5,9	2,0	51
Hvordan	Akut	86,4	9,3	4,3	140
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91,2	7,7	1,1	91
Erfaring(5år)	1 gang	87,3	9,5	3,2	158
	2 gange	88,6	9,1	2,3	44
	3 gange	83,3	5,6	11,1	18
	Mere end 3 gange	92,9	0,0	7,1	14
Søgt information	Har søgt information	77,1	20,0	2,9	35
	Har ikke søgt information	90,6	6,4	3,0	203
Køn	Mand	90,7	5,9	3,4	118
	Kvinde	86,0	10,1	3,9	129
Bopæl	Indenamtspatienter	87,7	8,5	3,8	236
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	10
Alder	0-18 år	73,3	13,3	13,3	15
	19-39 år	68,2	22,7	9,1	22
	40-59 år	85,0	10,0	5,0	60
	60-69 år	91,8	6,1	2,0	49
	70-79 år	98,2	1,8	0,0	56
	80 år eller mere	92,9	7,1	0,0	42
Modersmål	Dansk	89,4	8,1	2,5	236
	Ikke dansk	40,0	20,0	40,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,4	8,4	3,3	215
	Pårørende	89,7	6,9	3,4	29
Afsnit	Afsnit A7	88,4	11,6	0,0	86
	Afsnit B7	85,2	7,4	7,4	108
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	94,4	3,7	1,9	54
Diagnose	(1) M (medicinsk)	95,8	0,0	4,2	24
	(2) O (ortopædkirurgisk)	94,1	5,9	0,0	34
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	88,3	8,1	3,6	248

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	93,8	4,2	2,1	48
	2-3 dage	78,3	6,7	15,0	60
	4-8 dage	82,9	13,4	3,7	82
	Mere end 8 dage	79,6	12,2	8,2	49
Hvordan	Akut	77,3	12,1	10,6	141
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90,9	8,0	1,1	88
Erfaring(5år)	1 gang	87,7	5,2	7,1	155
	2 gange	73,9	21,7	4,3	46
	3 gange	75,0	12,5	12,5	16
	Mere end 3 gange	78,6	14,3	7,1	14
Søgt information	Har søgt information	66,7	24,2	9,1	33
	Har ikke søgt information	87,1	6,4	6,4	202
Køn	Mand	81,7	12,5	5,8	120
	Kvinde	84,7	7,3	8,1	124
Bopæl	Indenamtspatienter	83,7	9,4	6,9	233
	Udenamtspatienter	72,7	18,2	9,1	11
Alder	0-18 år	70,6	0,0	29,4	17
	19-39 år	72,7	13,6	13,6	22
	40-59 år	84,7	11,9	3,4	59
	60-69 år	87,5	6,3	6,3	48
	70-79 år	87,3	10,9	1,8	55
	80 år eller mere	82,5	10,0	7,5	40
Modersmål	Dansk	84,0	10,1	5,9	237
	Ikke dansk	33,3	0,0	66,7	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,1	10,8	6,1	213
	Pårørende	89,7	0,0	10,3	29
Afsnit	Afsnit A7	78,4	15,9	5,7	88
	Afsnit B7	84,9	6,6	8,5	106
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	88,5	5,8	5,8	52
Diagnose	(1) M (medicinsk)	78,3	13,0	8,7	23
	(2) O (ortopædkirurgisk)	90,9	3,0	6,1	33
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	83,3	9,8	6,9	246

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	76,7	14,0	9,3	43
	2-3 dage	78,4	11,8	9,8	51
	4-8 dage	70,3	24,3	5,4	74
	Mere end 8 dage	69,8	23,3	7,0	43
Hvordan	Akut	65,5	22,7	11,8	119
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84,5	13,1	2,4	84
Erfaring(5år)	1 gang	77,7	13,7	8,6	139
	2 gange	61,5	35,9	2,6	39
	3 gange	57,1	35,7	7,1	14
	Mere end 3 gange	66,7	16,7	16,7	12
Søgt information	Har søgt information	64,5	29,0	6,5	31
	Har ikke søgt information	74,9	17,3	7,8	179
Køn	Mand	74,5	20,9	4,5	110
	Kvinde	73,6	16,0	10,4	106
Bopæl	Indenamtspatienter	74,3	18,0	7,8	206
	Udenamtspatienter	70,0	30,0	0,0	10
Alder	0-18 år	76,9	15,4	7,7	13
	19-39 år	65,0	30,0	5,0	20
	40-59 år	73,7	19,3	7,0	57
	60-69 år	79,5	15,9	4,5	44
	70-79 år	75,6	20,0	4,4	45
	80 år eller mere	68,6	14,3	17,1	35
Modersmål	Dansk	74,4	18,5	7,1	211
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	73,7	18,9	7,4	190
	Pårørende	87,0	13,0	0,0	23
Afsnit	Afsnit A7	72,6	22,6	4,8	84
	Afsnit B7	72,8	18,5	8,7	92
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	80,5	9,8	9,8	41
Diagnose	(1) M (medicinsk)	77,8	11,1	11,1	18
	(2) O (ortopædkirurgisk)	81,5	7,4	11,1	27
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	74,2	18,4	7,4	217

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	88,4	4,7	7,0	43
	2-3 dage	83,3	13,0	3,7	54
	4-8 dage	87,8	9,8	2,4	82
	Mere end 8 dage	77,6	16,3	6,1	49
Hvordan	Akut	80,5	13,5	6,0	133
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92,8	6,0	1,2	83
Erfaring(5år)	1 gang	87,9	8,1	4,0	149
	2 gange	81,8	15,9	2,3	44
	3 gange	81,3	0,0	18,8	16
	Mere end 3 gange	72,7	27,3	0,0	11
Søgt information	Har søgt information	75,0	21,9	3,1	32
	Har ikke søgt information	88,1	7,8	4,1	193
Køn	Mand	90,6	7,7	1,7	117
	Kvinde	79,3	13,8	6,9	116
Bopæl	Indenamtspatienter	84,6	10,9	4,5	221
	Udenamtspatienter	90,9	9,1	0,0	11
Alder	0-18 år	71,4	0,0	28,6	14
	19-39 år	94,4	5,6	0,0	18
	40-59 år	80,4	17,9	1,8	56
	60-69 år	87,5	10,4	2,1	48
	70-79 år	88,2	9,8	2,0	51
	80 år eller mere	83,7	9,3	7,0	43
Modersmål	Dansk	85,5	11,0	3,5	227
	Ikke dansk	33,3	0,0	66,7	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,5	11,7	3,9	206
	Pårørende	92,0	4,0	4,0	25
Afsnit	Afsnit A7	82,1	14,3	3,6	84
	Afsnit B7	88,1	5,9	5,9	101
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	84,0	14,0	2,0	50
Diagnose	(1) M (medicinsk)	85,7	14,3	0,0	21
	(2) O (ortopædkirurgisk)	84,8	12,1	3,0	33
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	85,1	10,6	4,3	235

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	93,3	4,4	2,2	45
	2-3 dage	89,1	9,1	1,8	55
	4-8 dage	83,3	15,5	1,2	84
	Mere end 8 dage	88,0	8,0	4,0	50
Hvordan	Akut	84,7	12,4	2,9	137
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90,7	8,1	1,2	86
Erfaring(5år)	1 gang	91,3	8,0	0,7	150
	2 gange	76,1	19,6	4,3	46
	3 gange	81,3	12,5	6,3	16
	Mere end 3 gange	83,3	8,3	8,3	12
Søgt information	Har søgt information	78,1	18,8	3,1	32
	Har ikke søgt information	90,4	8,1	1,5	198
Køn	Mand	86,6	11,8	1,7	119
	Kvinde	88,2	9,2	2,5	119
Bopæl	Indenamtspatienter	87,6	10,2	2,2	226
	Udenamtspatienter	81,8	18,2	0,0	11
Alder	0-18 år	78,6	21,4	0,0	14
	19-39 år	85,7	9,5	4,8	21
	40-59 år	82,1	16,1	1,8	56
	60-69 år	91,8	6,1	2,0	49
	70-79 år	90,9	9,1	0,0	55
	80 år eller mere	87,8	7,3	4,9	41
Modersmål	Dansk	88,0	10,3	1,7	233
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	87,7	10,4	1,9	211
	Pårørende	88,5	11,5	0,0	26
Afsnit	Afsnit A7	82,4	17,6	0,0	85
	Afsnit B7	86,7	8,6	4,8	105
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	98,0	2,0	0,0	50
Diagnose	(1) M (medicinsk)	95,0	5,0	0,0	20
	(2) O (ortopædkirurgisk)	97,1	2,9	0,0	34
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	87,5	10,4	2,1	240

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	79,5	11,4	9,1	44
	2-3 dage	61,5	26,9	11,5	52
	4-8 dage	82,7	9,3	8,0	75
	Mere end 8 dage	65,9	22,7	11,4	44
Hvordan	Akut	66,4	21,0	12,6	119
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84,1	10,2	5,7	88
Erfaring(5år)	1 gang	75,9	14,9	9,2	141
	2 gange	64,9	24,3	10,8	37
	3 gange	76,5	11,8	11,8	17
	Mere end 3 gange	63,6	18,2	18,2	11
Søgt information	Har søgt information	63,3	26,7	10,0	30
	Har ikke søgt information	75,4	15,3	9,3	183
Køn	Mand	72,7	18,2	9,1	110
	Kvinde	74,5	15,5	10,0	110
Bopæl	Indenamtspatienter	74,5	16,3	9,1	208
	Udenamtspatienter	54,5	27,3	18,2	11
Alder	0-18 år	46,2	30,8	23,1	13
	19-39 år	61,9	23,8	14,3	21
	40-59 år	69,8	17,0	13,2	53
	60-69 år	77,1	18,8	4,2	48
	70-79 år	80,4	15,2	4,3	46
	80 år eller mere	81,1	8,1	10,8	37
Modersmål	Dansk	74,4	17,1	8,5	211
	Ikke dansk	25,0	0,0	75,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	74,1	17,1	8,8	193
	Pårørende	75,0	16,7	8,3	24
Afsnit	Afsnit A7	73,8	16,3	10,0	80
	Afsnit B7	72,2	16,5	11,3	97
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	77,3	18,2	4,5	44
Diagnose	(1) M (medicinsk)	68,4	15,8	15,8	19
	(2) O (ortopædkirurgisk)	75,9	20,7	3,4	29
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	73,8	16,7	9,5	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	76,5	7,8	15,7	51
	2-3 dage	72,2	14,8	13,0	54
	4-8 dage	70,4	13,6	16,0	81
	Mere end 8 dage	69,4	20,4	10,2	49
Hvordan	Akut	62,3	18,8	18,8	138
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86,2	8,0	5,7	87
Erfaring(5år)	1 gang	74,4	12,8	12,8	156
	2 gange	65,9	18,2	15,9	44
	3 gange	58,8	23,5	17,6	17
	Mere end 3 gange	80,0	0,0	20,0	10
Søgt information	Har søgt information	54,3	25,7	20,0	35
	Har ikke søgt information	75,0	12,8	12,2	196
Køn	Mand	70,6	14,3	15,1	119
	Kvinde	72,7	14,0	13,2	121
Bopæl	Indenamtspatienter	72,1	14,0	14,0	229
	Udenamtspatienter	70,0	20,0	10,0	10
Alder	0-18 år	62,5	18,8	18,8	16
	19-39 år	50,0	13,6	36,4	22
	40-59 år	71,7	18,3	10,0	60
	60-69 år	74,5	17,0	8,5	47
	70-79 år	80,4	8,9	10,7	56
	80 år eller mere	73,7	10,5	15,8	38
Modersmål	Dansk	72,7	14,3	13,0	231
	Ikke dansk	25,0	25,0	50,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,9	13,3	13,8	210
	Pårørende	74,1	14,8	11,1	27
Afsnit	Afsnit A7	75,9	10,3	13,8	87
	Afsnit B7	68,3	16,3	15,4	104
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	72,5	15,7	11,8	51
Diagnose	(1) M (medicinsk)	72,7	13,6	13,6	22
	(2) O (ortopædkirurgisk)	72,7	18,2	9,1	33
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	71,9	14,0	14,0	242

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	87,0	6,5	6,5	46
	2-3 dage	73,5	16,3	10,2	49
	4-8 dage	75,7	14,9	9,5	74
	Mere end 8 dage	71,1	24,4	4,4	45
Hvordan	Akut	69,4	19,4	11,3	124
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88,9	8,6	2,5	81
Erfaring(5år)	1 gang	80,7	13,6	5,7	140
	2 gange	64,3	23,8	11,9	42
	3 gange	73,3	20,0	6,7	15
	Mere end 3 gange	66,7	11,1	22,2	9
Søgt information	Har søgt information	54,8	32,3	12,9	31
	Har ikke søgt information	80,9	12,0	7,1	183
Køn	Mand	78,8	11,5	9,7	113
	Kvinde	75,2	19,0	5,7	105
Bopæl	Indenamtspatienter	77,2	15,5	7,3	206
	Udenamtspatienter	81,8	9,1	9,1	11
Alder	0-18 år	73,3	13,3	13,3	15
	19-39 år	71,4	9,5	19,0	21
	40-59 år	74,5	12,7	12,7	55
	60-69 år	80,0	20,0	0,0	45
	70-79 år	84,8	13,0	2,2	46
	80 år eller mere	72,2	19,4	8,3	36
Modersmål	Dansk	77,9	14,6	7,5	213
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	76,4	16,8	6,8	191
	Pårørende	88,0	4,0	8,0	25
Afsnit	Afsnit A7	75,3	15,3	9,4	85
	Afsnit B7	83,5	9,9	6,6	91
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	68,2	25,0	6,8	44
Diagnose	(1) M (medicinsk)	62,5	12,5	25,0	16
	(2) O (ortopædkirurgisk)	71,0	29,0	0,0	31
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	77,3	15,0	7,7	220

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	81,6	8,2	10,2	49
	2-3 dage	75,9	12,1	12,1	58
	4-8 dage	80,2	13,6	6,2	81
	Mere end 8 dage	71,4	20,4	8,2	49
Hvordan	Akut	77,3	14,2	8,5	141
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78,8	11,8	9,4	85
Erfaring(5år)	1 gang	79,2	13,0	7,8	154
	2 gange	71,7	19,6	8,7	46
	3 gange	76,5	5,9	17,6	17
	Mere end 3 gange	75,0	0,0	25,0	12
Søgt information	Har søgt information	65,6	31,3	3,1	32
	Har ikke søgt information	80,7	9,9	9,4	202
Køn	Mand	79,0	12,6	8,4	119
	Kvinde	76,4	13,8	9,8	123
Bopæl	Indenamtspatienter	77,8	13,0	9,1	230
	Udenamtspatienter	72,7	18,2	9,1	11
Alder	0-18 år	82,4	5,9	11,8	17
	19-39 år	71,4	4,8	23,8	21
	40-59 år	70,0	18,3	11,7	60
	60-69 år	80,9	12,8	6,4	47
	70-79 år	79,6	16,7	3,7	54
	80 år eller mere	85,4	9,8	4,9	41
Modersmål	Dansk	78,6	12,8	8,5	234
	Ikke dansk	50,0	25,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	76,8	13,7	9,5	211
	Pårørende	85,7	10,7	3,6	28
Afsnit	Afsnit A7	82,0	9,0	9,0	89
	Afsnit B7	78,8	15,4	5,8	104
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	68,6	15,7	15,7	51
Diagnose	(1) M (medicinsk)	71,4	14,3	14,3	21
	(2) O (ortopædkirurgisk)	70,6	14,7	14,7	34
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	77,9	13,1	9,0	244

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	92,0	4,0	4,0	50
	2-3 dage	90,7	9,3	0,0	54
	4-8 dage	75,6	13,4	11,0	82
	Mere end 8 dage	86,3	9,8	3,9	51
Hvordan	Akut	85,8	7,1	7,1	141
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87,2	11,6	1,2	86
Erfaring(5år)	1 gang	85,1	10,4	4,5	154
	2 gange	80,4	10,9	8,7	46
	3 gange	88,2	11,8	0,0	17
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	11
Søgt information	Har søgt information	76,5	8,8	14,7	34
	Har ikke søgt information	86,6	9,9	3,5	202
Køn	Mand	89,3	7,4	3,3	121
	Kvinde	80,2	11,6	8,3	121
Bopæl	Indenamtspatienter	84,8	9,6	5,7	230
	Udenamtspatienter	90,9	9,1	0,0	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	17
	19-39 år	95,2	4,8	0,0	21
	40-59 år	84,7	10,2	5,1	59
	60-69 år	80,9	12,8	6,4	47
	70-79 år	80,0	14,5	5,5	55
	80 år eller mere	85,4	4,9	9,8	41
Modersmål	Dansk	85,4	9,0	5,6	233
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,3	9,5	5,2	211
	Pårørende	82,1	10,7	7,1	28
Afsnit	Afsnit A7	84,3	7,9	7,9	89
	Afsnit B7	82,9	11,4	5,7	105
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	90,0	8,0	2,0	50
Diagnose	(1) M (medicinsk)	90,0	5,0	5,0	20
	(2) O (ortopædkirurgisk)	90,9	9,1	0,0	33
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	84,8	9,4	5,7	244

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	72,0	16,0	12,0	50
	2-3 dage	70,4	14,8	14,8	54
	4-8 dage	72,8	14,8	12,3	81
	Mere end 8 dage	85,7	2,0	12,2	49
Hvordan	Akut	73,0	13,1	13,9	137
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77,9	14,0	8,1	86
Erfaring(5år)	1 gang	74,5	12,4	13,1	153
	2 gange	68,2	15,9	15,9	44
	3 gange	87,5	6,3	6,3	16
	Mere end 3 gange	90,9	9,1	0,0	11
Søgt information	Har søgt information	52,9	20,6	26,5	34
	Har ikke søgt information	78,6	11,2	10,2	196
Køn	Mand	75,6	12,6	11,8	119
	Kvinde	73,9	12,6	13,4	119
Bopæl	Indenamtspatienter	74,8	12,8	12,4	226
	Udenamtspatienter	81,8	9,1	9,1	11
Alder	0-18 år	76,5	5,9	17,6	17
	19-39 år	52,4	19,0	28,6	21
	40-59 år	73,7	19,3	7,0	57
	60-69 år	72,9	12,5	14,6	48
	70-79 år	87,5	3,6	8,9	56
	80 år eller mere	74,4	12,8	12,8	39
Modersmål	Dansk	75,2	12,6	12,2	230
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	75,0	13,0	12,0	208
	Pårørende	78,6	10,7	10,7	28
Afsnit	Afsnit A7	66,7	17,2	16,1	87
	Afsnit B7	74,8	12,6	12,6	103
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	90,0	4,0	6,0	50
Diagnose	(1) M (medicinsk)	90,5	0,0	9,5	21
	(2) O (ortopædkirurgisk)	90,6	6,3	3,1	32
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	75,0	12,5	12,5	240

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	93,8	3,1	3,1	32
	2-3 dage	88,6	8,6	2,9	35
	4-8 dage	89,2	9,2	1,5	65
	Mere end 8 dage	90,7	7,0	2,3	43
Hvordan	Akut	87,3	9,1	3,6	110
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94,7	5,3	0,0	57
Erfaring(5år)	1 gang	90,8	7,3	1,8	109
	2 gange	86,1	8,3	5,6	36
	3 gange	92,9	0,0	7,1	14
	Mere end 3 gange	90,9	9,1	0,0	11
Søgt information	Har søgt information	90,0	5,0	5,0	20
	Har ikke søgt information	91,6	7,1	1,3	154
Køn	Mand	90,3	8,6	1,1	93
	Kvinde	89,5	5,8	4,7	86
Bopæl	Indenamtspatienter	89,5	7,6	2,9	171
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	7
Alder	0-18 år	78,6	7,1	14,3	14
	19-39 år	100,0	0,0	0,0	13
	40-59 år	79,1	20,9	0,0	43
	60-69 år	97,0	0,0	3,0	33
	70-79 år	97,6	2,4	0,0	42
	80 år eller mere	90,9	6,1	3,0	33
Modersmål	Dansk	91,4	6,9	1,7	174
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	92,0	7,3	0,7	150
	Pårørende	85,2	7,4	7,4	27
Afsnit	Afsnit A7	89,6	9,0	1,5	67
	Afsnit B7	87,2	7,7	5,1	78
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	97,2	2,8	0,0	36
Diagnose	(1) M (medicinsk)	85,0	15,0	0,0	20
	(2) O (ortopædkirurgisk)	100,0	0,0	0,0	20
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	90,1	7,2	2,8	181

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	93,3	3,3	3,3	30
	2-3 dage	73,9	21,7	4,3	23
	4-8 dage	79,2	13,2	7,5	53
	Mere end 8 dage	75,9	10,3	13,8	29
Hvordan	Akut	75,3	13,7	11,0	73
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91,2	8,8	0,0	57
Erfaring(5år)	1 gang	84,1	11,0	4,9	82
	2 gange	63,0	22,2	14,8	27
	3 gange	85,7	0,0	14,3	14
	Mere end 3 gange	80,0	10,0	10,0	10
Søgt information	Har søgt information	88,2	11,8	0,0	17
	Har ikke søgt information	80,8	10,8	8,3	120
Køn	Mand	77,5	15,5	7,0	71
	Kvinde	84,1	7,2	8,7	69
Bopæl	Indenamtspatienter	81,1	10,6	8,3	132
	Udenamtspatienter	75,0	25,0	0,0	8
Alder	0-18 år	66,7	11,1	22,2	9
	19-39 år	88,9	11,1	0,0	9
	40-59 år	76,9	17,9	5,1	39
	60-69 år	88,0	12,0	0,0	25
	70-79 år	84,4	6,3	9,4	32
	80 år eller mere	80,0	8,0	12,0	25
Modersmål	Dansk	81,8	11,4	6,8	132
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	81,0	11,6	7,4	121
	Pårørende	88,2	5,9	5,9	17
Afsnit	Afsnit A7	83,6	9,8	6,6	61
	Afsnit B7	78,7	10,6	10,6	47
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	78,8	15,2	6,1	33
Diagnose	(1) M (medicinsk)	81,3	12,5	6,3	16
	(2) O (ortopædkirurgisk)	77,8	16,7	5,6	18
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	80,9	11,3	7,8	141

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	89,5	10,5	19
	2-3 dage	82,6	17,4	23
	4-8 dage	88,1	11,9	42
	Mere end 8 dage	71,4	28,6	7
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	85,7	14,3	91
Erfaring(5år)	1 gang	89,1	10,9	64
	2 gange	84,6	15,4	13
	3 gange	75,0	25,0	4
	Mere end 3 gange	66,7	33,3	6
Søgt information	Har søgt information	83,3	16,7	12
	Har ikke søgt information	85,3	14,7	75
Køn	Mand	81,4	18,6	43
	Kvinde	89,6	10,4	48
Bopæl	Indenamtspatienter	86,0	14,0	86
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	5
Alder	0-18 år	50,0	50,0	2
	19-39 år	100,0	0,0	5
	40-59 år	90,9	9,1	22
	60-69 år	83,3	16,7	24
	70-79 år	83,3	16,7	24
	80 år eller mere	84,6	15,4	13
Modersmål	Dansk	85,1	14,9	87
	Ikke dansk	100,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,9	14,1	85
	Pårørende	83,3	16,7	6
Afsnit	Afsnit A7	86,1	13,9	36
	Afsnit B7	83,3	16,7	42
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	92,3	7,7	13
Diagnose	(1) M (medicinsk)	100,0	0,0	6
	(2) O (ortopædkirurgisk)	87,5	12,5	8
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	85,7	14,3	91

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	90,5	9,5	21
	2-3 dage	90,5	9,5	21
	4-8 dage	97,5	2,5	40
	Mere end 8 dage	85,7	14,3	7
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	93,3	6,7	89
Erfaring(5år)	1 gang	93,7	6,3	63
	2 gange	92,3	7,7	13
	3 gange	100,0	0,0	4
	Mere end 3 gange	83,3	16,7	6
Søgt information	Har søgt information	80,0	20,0	10
	Har ikke søgt information	94,7	5,3	76
Køn	Mand	95,6	4,4	45
	Kvinde	90,9	9,1	44
Bopæl	Indenamtspatienter	92,9	7,1	84
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	2
	19-39 år	66,7	33,3	6
	40-59 år	86,4	13,6	22
	60-69 år	100,0	0,0	22
	70-79 år	100,0	0,0	24
	80 år eller mere	91,7	8,3	12
Modersmål	Dansk	94,1	5,9	85
	Ikke dansk	0,0	100,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	92,8	7,2	83
	Pårørende	100,0	0,0	6
Afsnit	Afsnit A7	97,1	2,9	34
	Afsnit B7	92,9	7,1	42
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	84,6	15,4	13
Diagnose	(1) M (medicinsk)	80,0	20,0	5
	(2) O (ortopædkirurgisk)	88,9	11,1	9
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	93,3	6,7	89

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	5,9	94,1	51
	2-3 dage	8,6	91,4	58
	4-8 dage	8,6	91,4	81
	Mere end 8 dage	25,0	75,0	48
Hvordan	Akut	14,9	85,1	134
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	4,3	95,7	93
Erfaring(5år)	1 gang	5,1	94,9	156
	2 gange	20,9	79,1	43
	3 gange	29,4	70,6	17
	Mere end 3 gange	30,8	69,2	13
Søgt information	Har søgt information	11,1	88,9	36
	Har ikke søgt information	11,2	88,8	197
Køn	Mand	11,1	88,9	117
	Kvinde	11,2	88,8	125
Bopæl	Indenamtspatienter	11,3	88,7	231
	Udenamtspatienter	10,0	90,0	10
Alder	0-18 år	18,8	81,3	16
	19-39 år	13,6	86,4	22
	40-59 år	11,9	88,1	59
	60-69 år	8,0	92,0	50
	70-79 år	9,6	90,4	52
	80 år eller mere	12,2	87,8	41
Modersmål	Dansk	11,2	88,8	232
	Ikke dansk	40,0	60,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	11,8	88,2	212
	Pårørende	3,7	96,3	27
Afsnit	Afsnit A7	15,1	84,9	86
	Afsnit B7	8,4	91,6	107
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	11,8	88,2	51
Diagnose	(1) M (medicinsk)	16,7	83,3	24
	(2) O (ortopædkirurgisk)	9,4	90,6	32
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	11,5	88,5	244

Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	6,0	94,0	50
	2-3 dage	8,3	91,7	60
	4-8 dage	11,3	88,8	80
	Mere end 8 dage	37,3	62,7	51
Hvordan	Akut	20,0	80,0	140
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	8,8	91,2	91
Erfaring(5år)	1 gang	10,3	89,7	155
	2 gange	32,6	67,4	46
	3 gange	11,8	88,2	17
	Mere end 3 gange	33,3	66,7	15
Søgt information	Har søgt information	19,4	80,6	36
	Har ikke søgt information	14,9	85,1	201
Køn	Mand	13,7	86,3	117
	Kvinde	17,8	82,2	129
Bopæl	Indenamtspatienter	15,3	84,7	235
	Udenamtspatienter	27,3	72,7	11
Alder	0-18 år	12,5	87,5	16
	19-39 år	4,5	95,5	22
	40-59 år	15,0	85,0	60
	60-69 år	6,5	93,5	46
	70-79 år	12,7	87,3	55
	80 år eller mere	36,4	63,6	44
Modersmål	Dansk	15,6	84,4	237
	Ikke dansk	40,0	60,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	15,5	84,5	213
	Pårørende	6,7	93,3	30
Afsnit	Afsnit A7	18,2	81,8	88
	Afsnit B7	11,1	88,9	108
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	23,1	76,9	52
Diagnose	(1) M (medicinsk)	20,8	79,2	24
	(2) O (ortopædkirurgisk)	25,0	75,0	32
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	16,1	83,9	248

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	13,3	86,7	45
	2-3 dage	22,6	77,4	53
	4-8 dage	17,7	82,3	79
	Mere end 8 dage	29,2	70,8	48
Hvordan	Akut	15,4	84,6	136
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	29,5	70,5	78
Erfaring(5år)	1 gang	21,6	78,4	148
	2 gange	17,9	82,1	39
	3 gange	8,3	91,7	12
	Mere end 3 gange	35,7	64,3	14
Søgt information	Har søgt information	31,3	68,8	32
	Har ikke søgt information	20,1	79,9	189
Køn	Mand	17,6	82,4	108
	Kvinde	24,4	75,6	119
Bopæl	Indenamtspatienter	21,2	78,8	217
	Udenamtspatienter	22,2	77,8	9
Alder	0-18 år	5,9	94,1	17
	19-39 år	23,8	76,2	21
	40-59 år	21,1	78,9	57
	60-69 år	31,0	69,0	42
	70-79 år	13,7	86,3	51
	80 år eller mere	26,3	73,7	38
Modersmål	Dansk	21,8	78,2	220
	Ikke dansk	0,0	100,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	21,7	78,3	198
	Pårørende	17,9	82,1	28
Afsnit	Afsnit A7	15,7	84,3	83
	Afsnit B7	21,6	78,4	102
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	30,2	69,8	43
Diagnose	(1) M (medicinsk)	13,0	87,0	23
	(2) O (ortopædkirurgisk)	41,7	58,3	24
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	21,1	78,9	228

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	86,3	13,7	51
	2-3 dage	70,0	30,0	60
	4-8 dage	79,3	20,7	82
	Mere end 8 dage	78,0	22,0	50
Hvordan	Akut	71,9	28,1	146
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87,5	12,5	88
Erfaring(5år)	1 gang	79,9	20,1	159
	2 gange	71,1	28,9	45
	3 gange	75,0	25,0	16
	Mere end 3 gange	66,7	33,3	15
Søgt information	Har søgt information	63,9	36,1	36
	Har ikke søgt information	81,5	18,5	205
Køn	Mand	82,5	17,5	120
	Kvinde	72,9	27,1	129
Bopæl	Indenamtspatienter	77,0	23,0	239
	Udenamtspatienter	90,0	10,0	10
Alder	0-18 år	75,0	25,0	16
	19-39 år	63,6	36,4	22
	40-59 år	75,8	24,2	62
	60-69 år	78,7	21,3	47
	70-79 år	84,2	15,8	57
	80 år eller mere	78,6	21,4	42
Modersmål	Dansk	78,3	21,7	240
	Ikke dansk	50,0	50,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,1	22,9	218
	Pårørende	89,3	10,7	28
Afsnit	Afsnit A7	75,0	25,0	92
	Afsnit B7	81,1	18,9	106
	Sengeafsnit M-O, Grenaa	75,0	25,0	52
Diagnose	(1) M (medicinsk)	68,0	32,0	25
	(2) O (ortopædkirurgisk)	81,3	18,8	32
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Afdeling O	77,6	22,4	250

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 fejloplysninger i kommentarerne.

Kommentarer til

Afsnit A7

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Der var ingen stue. Lå på gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Alle var søde og med smil på læberne. Blev budt velkommen og fik en snak om alt det der var sket (trafikulykke.).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Da jeg ankom kl. 7.00 var der en seng til mig og hospitalstøjet mv. var lagt frem til mig. Jeg fik en god modtagelse og følelsen af, at det hele var tilrettelagt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Der var lidt tvivl om, hvad jeg fejlede og lidt forvirring om, hvem der gør hvad.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Manglende oplysning om patienthotellet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg kan ikke huske noget fra da jeg kom derind.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *De havde indkaldt mig søndag morgen og glemt at fortælle, at jeg kunne tage hjem til næste morgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Der blev slet ikke fulgt op på et drop, som skulle ligges, indtil operationen skulle finde sted. 3 gange nævnte vi det, men intet skete. Min søn fastede fra kl. 7.30 til 18.00.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Slog mit hoved, så kan ikke huske.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Kom til med det samme ved 03.00 tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Det var en fin modtagelse. Jeg fik mad og drikke, da det var lang tid siden, jeg havde fået noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Indlagt pga. hjernerystelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Var ikke klar over, hvor jeg var det første døgn, og hvad der var sket.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg synes indkaldelsestidspunktet passer dårligt, da de så ud til at have meget travlt. Så der var nogen ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Hurtig indsats.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg skulle møde kl. 7.00 fastende og var først sat til operation kl. 12.15. Dette er lang tid før.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Meget fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Har stadigvæk rudestykker i panden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Det er nogle søde personer. Svarer pænt og er høflige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Ingen pre- eller postoperative gener overhovedet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Det hele virkede professionelt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Observation af hjernerystelse + skadet knæ.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Nej, negative følger efter operationen ikke oplyst.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Det virkede til, at de havde helt styr på det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Smertelindren kunne være bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der går længere tid inden jeg er smertefri end forstået ved indlæggelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Der var for mange studerende. Det var lidt utrygt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Vi fik ingen besked om, hvordan operationen var forløbet, og hvad de havde fjernet i min søns ben.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Når man selv hjælper til.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Her ca. 1½ måned efter indlæggelse ved jeg stadig ikke, hvad jeg egentlig fejlede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg havde et brud i ryggen. Lørdag kom jeg på skadestuen. Først mandag fik jeg lavet en ct-scanning og røg direkte til Århus for at blive opereret. Søndag og mandag skulle jeg have været hjemme med et korset.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



For mange forskellige læger indblandet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Blev hele tiden informeret.










Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Nogle gjorde. Andre virkede lidt sure, hvis man spurgte om noget. Var indlagt i 12 dage. Snakkede ikke med en læge mere end én gang. Ny læge hver dag. Følte ikke, at de kendte noget til mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var vågen og kunne snakke med lægen under operationen, så jeg kunne stille spørgsmål og få svar. Han forklarede alt, hvad han foretog sig. Sygeplejersken var også suveræn.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg kan ikke huske, at jeg har snakket med en læge derinde.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *De har jo så meget andet at tage stilling til.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Talte med lægen under stuegang. Ellers ingen henvendelser fra læger. Ingen forældre til stede.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Blev nødt til.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var to-tre forskellige opfattelser af min lidelse. Lytte er et fremmedord.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Min fornemmelse var 'koner fejler ingenting'. Da skaderne blev konstateret, ændrede billedet sig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har ikke talt med nogen læger under indlæggelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst


 *Specielt en af lægerne ydede en dårlig service. Han blev sur over, at der var skaffet et korset og smed det på gulvet på stuen og sagde, at det var spild af penge. Men det var jo ikke mig, der havde taget beslutningen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Til tider bliver et spørgsmål henkastet uden uddybende kommentarer. Man skal selv være opsøgende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Talte ikke med nogle læger.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Ja, det var min fornemmelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

 *Nogle gjorde. Andre ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *En læge hørte modvilligt på mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Det følte jeg.*









Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Fik en krisesnak med afdelingssygeplejersken. Alle var søde til at spørge ind til os.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg kan kun sige, at det hele har været perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Vi var fire damer på stue 4 i alderen 71-81 år. Vi havde det sjovt og hyggeligt. Positiv oplevelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Sygeplejerskerne var skide søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg havde mange mavesmerter en nat. De blev først taget alvorligt, da dagpersonalet mødte.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Behandlingen på skadestuen var god.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ryk i snoren og hjælp.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *'Fyssen' var sur.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Lægen der kom ind sagde, at jeg skulle opereres. Det forstod jeg ikke, da jeg var på vej hjem. Han sagde bare, at jeg skulle opereres og gik igen. Derefter måtte sygeplejersken samle op på det. Jeg blev ked af det og måden det blev sagt på. Sygeplejersken sagde, at han var dygtig, men det kunne ikke hjælpe mig. Han var ikke dygtig til at kommunikere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ros til plejepersonalet. De er gode til at spørge til ens velbefindende og tage en snak.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst

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


 *Plejepersonalet virker til at have mig end lægerne. Så plejepersonalet skal have en stor tak.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Men jeg krævede ikke så meget pleje, da jeg selv kunne humpe rundt og klare mig selv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

 *Ro og hvile. Minus vask.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Mere end en.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Nogle få personer meget uegnet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Men personalet havde for travlt. Der var ikke tid til ekstra omsorg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg følte mig overordentlig godt behandlet af afdelingens faste personale. Det kneb lidt med en løst tilknyttet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg klarede mig heldigvis selv nogenlunde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

 *2 meget gode.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Det kneb indimellem at få kontakt med en læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Fra skadestuen videre til sengestuen. Det var ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Hovedsageligt godt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Ved indlæggelsen aftaltes det, at jeg skulle have et originalt præparat i stedet for det kopimedisin jeg får. Ved personaleskift fik jeg ikke medicinen. På forespørgsel efter et par dage fik jeg at vide, at det var fordi, de ikke havde kopipræparatet - så fik jeg igen det originale.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Personalet var meget behjælpelig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Det var nogenlunde. Syntes dog, at jeg skulle spørge meget om, hvad der skulle ske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var ikke nogen ventetid, og det hele kørte bare derudad.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Særdeles hurtig billeddiagnostisk udredning og helbredende operation på Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Det virkede sammenhængende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ventede i fem timer på at få taget måling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Dog lang ventetid - før og efter operation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, når jeg selv spurgte om hjælp.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Under 1. indlæggelse blev jeg fyldt med antibiotika - under 2. indlæggelse skete der intet i 1 uge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Afdelingens personale har været flinke, men de har ikke været informeret af lægerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst



Indlagt klokken 7.00 opereret 13.45. Uenighed om narkosemetoden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg synes, at der gik for lang tid med en ct-scanning. Det kunne jo være gået meget galt, hvis jeg var kommet hjem med bare korsettet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg ventede en hel uge inden jeg blev opereret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Jeg ville gerne have talt med en læge, som kunne fortælle, hvad de har gjort ved mig, og hvad der videre skal ske.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Blev opereret 5 gange i skulder pga. betændelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Indkaldt til eftersyn, hvilket lægen mente var lige tidligt nok.











Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Jeg havde en god snak med narkoselægen. Hun kunne berolige mig, og jeg følte mig tryk under hele forløbet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg fik lidt bivirkninger, som jeg havde fået omtalt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Mangler meget omkring bivirkninger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Måtte vente for længe på lægen. Havde fået noget andet at vide.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Manglende lægeorientering.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Måtte gætte mig til alt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Par skadestuen var det ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ikke på indlæggelsesdagen, men 10 dage forinden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Det var sygeplejersken, der måtte udrede trådene for lægen. Han var ikke til nogen hjælp, så det gav sygeplejersken ekstra arbejde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der bør måske laves en folder om sygdommen, der udleveres.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Generelt er der for lidt tid med lægen, der har opereret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Hvad man skal og hvorfor mangler.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Blev hele tiden informeret om forløbet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Efter operationen var der ikke nogen læge til at forklare, hvad der var foretaget.











Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Ja, af de ansatte men ikke af lægerne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Da jeg er sygehjælper, hjalp det mig heldigvis meget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Slet ikke. Skulle selv spørge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fik taget blodtryk igen og igen og følte, at det ikke var koordineret blandt sygeplejerskerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Den røde tråd knækkede fra røntgenafdeling til sengeafsnittet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *På grund af manglende lægejournal.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Der var lidt delte meninger om antal uger med MC walker støvle.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var forskellige meninger fra de forskellige læger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Afhang lidt af hvilken læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *De vidste ikke, hvad der var foretaget indtil der kom nogle papirer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst

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



Lå i seng på gangen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Havde ingen stue.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Der var bad/toilet til hver stue (så dette kan man ikke klage over). Der var også rent og pænt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Skulle ud i frostvejr for at ryge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Ingen opholdsstue. Den var optaget af sengeliggende patienter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Ja, udmærket.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Lå på to-mandsstue. Alting var for tæt (lokalet var for smalt).

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Det var pænt og rent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Patientstuen kedelig uden hygge og varme. Bad og toilet gammelt og lille.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Ung mand og halvdød mand.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Manglede fjernbetjening til tv'et.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Der var temmelig koldt på badeværelset.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Madrasen var så god. Toilet fint. Men tre senge på een stue!

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



For lidt plads på sygestue/toilet pga. kørestolsbrug.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst













Jeg blev flyttet rundt mellem flere sengeafdelinger uden mine personlige ting.

Respondentens svar: Nej

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

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

-  *Jeg ønskede selv at komme hjem og fik lov til det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Bad selv om at komme hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Skulle flyttes til Grenå på grund af, at jeg var tættere på familie.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *For længe... Kunne have været udskrevet efter stuegang, men får ingen besked, før vi selv kontakter personalet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Vil hjem. Hader Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Man fik tilbudt at blive overført til Grenå. Hvilket jeg afslog.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev overført til Århus Sygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Var mest på patienthotellet. Det var godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Men jeg kunne være udskrevet meget før, hvis nogen havde informeret mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *I høj grad. Højre ben amputeret, så der var meget forarbejde. Alt var tip top.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst

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

-  *Ja + et telefonnummer, hvis der skulle blive problemer samt information mhp. medicin. Jeg fik også hjælpemidler med hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Medicinen havde nogle bivirkninger (fik paranoia af smertestillende).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var godt nok ikke så få.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fik stort set ingenting at vide. Lægerne havde tilsyneladende travlt den pågældende dag.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ventetiden var for lang, før lægen kom tilbage med en ny tid, så vi gik.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var travlt på afdelingen, så det glippede noget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Information ved udskrivning manglede totalt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var en meget hurtig rutinemæssig udskrivelse i forbindelse med stuegang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg kunne henvende mig til Ebeltoft Hjemmepleje. Medicin og gode råd ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har ikke talt med en læge inden udskrivelsen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst



Der blev ikke lavet en plan for genoptræning af fysioterapeuten.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Ingen ord med på vejen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Skulle selv gøre opmærksom på, at jeg manglede en blodprøve, hvor jeg havde brug for tallene til fremtidig medicinering.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Der var ingen læge tilstede og sygeplejersken vidste kun, hvad der stod på papiret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Fint med liste til min kone, som kunne ringe med eventuelle spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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



Jeg fik ikke besøg af pårørende, da jeg blev udskrevet om aftenen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Indlagt kl. 7.00 og udskrevet kl. 16.00 samme dag. Ikke nødvendigt med krævende pårørende.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Ikke relevant, da min familie var bortrejst på det tidspunkt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Via min mobiltelefon ja. Afdelingen ville ikke ringe.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Min kone kunne altid ringe eller få en snak med personalet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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



Jeg har ikke set udskrivningsbrevet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Nej, dårligt. Bl.a. medicinsk behov.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Var ved min egen læge. Vidste ikke noget. Pc?

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Manglende svar til læge, som måtte rykke for svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Fik ikke journal før henvendelse.










Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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


-  *Det havde været rart med en stue. Ellers var alt personale hjælpsomme, venlige og oplysende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev indlagt efter et uheld, og var ikke helt klar, da jeg kom ind. Men alt, hvad jeg kan huske, har fungeret udmærket.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg har været tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Plejepersonalet var helt i top. De havde styr på alt omkring mig. Jeg kan dog ikke forstå, at man skal tilses af så mange forskellige læger undervejs. Igennem en periode på 12 dage, kan det ikke passe, at man ikke kan snakke med den samme læge et par gange eller tre istedet for en ny hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Havde ikke brug for så meget - hverken pleje eller information, men fik hvad vi bad om.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi den var god, og der var en god service.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg følte mig godt behandlet. Alle var søde og rare. Kunne godt lide, at der var en slags kontaktpersonale, så det var samme person, jeg talte med ved henvendelser. Det var både i dagvagten og aftenvagten.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg ikke kan sætte en finger på, hvad de ellers kunne gøre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Personalet havde tid til at høre på mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst

 *Venligt personale, men en meget stresset afdeling. For lidt personale. Man har svært ved at spørge om hjælp, da man kan se, hvor travlt de har.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst

 *Jeg blev behandlet meget fint. Stor hjælpsomhed og smil alle steder.*


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

 *Alle de implicerede, specielt kirurgen og anæstesilægen udførte deres roller til UG, og det samme gjorde plejepersonalet. Og nej, jeg er ikke ansat på afdelingen.*


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

 *Grunden til, at det vurderes som godt er, at det hele virkede godt på mig. Professionelt, og alle jeg var i kontakt med gav god behandling og var lydhøre. Ikke enestående da der opstod lidt forvirring ved indlæggelse, og fordi jeg fik bivirkninger, jeg ikke kendte til eksistensen af.*

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

 *Jeg kan ikke registrere noget jeg synes nogen skulle have gjort anderledes.*


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

 *Jeg følte straks, at der var en varm og god stemning blandt personalet, hvilket jo smittede af på os patienter.*

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

 *Fordi det var fortjent.*

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

 *Manglede gode opholdsstuer med kreative tilbud. Føler sig hjemløs. Manglende optræning.*












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











 *Indlæggelsen var god, men afslutningen dårlig (medicinen).*

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

 *Mulighed for at få udleveret ørepropper, da jeg ikke fik sovet om natten. Naboen snorkede alt for meget og højt.*

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

-  *Fordi jeg var godt tilfreds. Jeg fik en ny skulder, og det er gået over al forventning.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev behandlet godt på alle måder. Både informationer og personalet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi plejepersonalet var søde og hjælpsomme. God information fra dem og læger. Dog burde en pige på 9 år være indlagt på børneafdelingen, og ikke ligge i en opholdsstue.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Forløbet var tilfredsstillende. Frisk og rart personale. Det virker som om, at der er en god ånd og en frisk tone på stuerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Sygeplejerskerne var rigtig søde og så heller ikke dårlige ud, og der var god mad.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *God service, god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *God pleje. Alt er godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fik forkert medicin.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var for lange ventetider, når vi havde fået noget andet at vide.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Det er iorden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Manglende erfaring. Første gang i 40 år jeg var på hospital. UG pil op.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst

-  *Personalet meget søde og hjælpsomme. Maden lidt kedelig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi selve indlæggelsen og operationen forløb fint, men savner oplysning inden, om hvor lang tid, der går, inden jeg er smertefri.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg følte mig ret forkælet. Meget af personalet kendte mig, og det var absolut en fordel.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *For mange forskellige meninger hos lægerne.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Det er lidt utrygt med en studerende, der ikke rigtig fungerer som en tryghed og ikke har ordentlig viden omkring knæoperationer og de smerter, der er bagefter.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *En god ide, hvis omgivelserne blev mere farverige og varme. Patienthotellet var ikke noget for mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi min søn er 16 år, og vi fik ikke den information, der var nødvendig. Det var heller ikke en alvorlig operation, men det var dog første gang, at han var indlagt og første gang, at han skulle i fuld narkose.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg fik en god behandling. Søde og rare mennesker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ved ikke, men har mange dårlige oplevelser med Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Sygeplejerskerne behandlede mig godt, og min mand fik lov at blive så længe han ville. Fik kaffe mv. Men lægen på stuegang var professionel, men ikke personlig. Talte hen over hovedet på mig. Følte ikke, at han var omhyggelig.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Fordi den var iorden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Søde og flinke sygeplejersker.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Ud fra mit helhedsindtryk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Fordi der var en god atmosfæren på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)



For god pleje og god mad.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Personalemæssigt godt.

Lægemæssigt mindre godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Skadestuen var helt ok. Opholdsstuen blev ikke benyttet. Patientstue med 3 patienter gav ingen ro. Hjælpsomt personale. God mad - især den varme.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg gav fire stjerner, da personalet på afdelingen er flinke og hjælpsomme. Men manglende lægejournaler og at der ikke er tid til at lytte til en patient fra 14.00-19.30 af en læge er for dårligt. Afdelingen burde informeres af lægen, at nogen kommer ambulant.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



For en god og venlig behandling og omsorg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst









Sygeplejerskerne gjorde et godt stykke arbejde, men lægen ødelagde mit forhold til sygehuset. Det kan godt ske, at lægen er dygtig, men han er bare ikke god til at kommunikere med patienterne. Det mener jeg ikke er en god læge. Der går ekstra ressourcer for hver gang sygeplejerskerne skal følge op på det, lægen har lavet/gjort.


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

-  *Fordi jeg var meget tilfreds med den service jeg fik.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Behandlingen var sådan set helt god, men der bør udleveres handlingsforløb samt genoptræningsplan for folk der sprænger akillesene.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Jeg vil gerne være godt informeret om, hvad der skal ske, og hvad der er sket. Tilbage melding fra operation fra andre end plejepersonalet, der flygtigt har læst noget i en journal.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ingen ventetid - derfor. Fint personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg mangler oplysninger, om hvad der er sket og den videre behandling. Har været godt tilfreds med plejepersonalet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Det eneste jeg har at beklage er, at jeg skulle køre 70 km. 3 gange til forundersøgelse. Det mener jeg kunne have været gjort på een gang. Og så den lange ventetid (2½ måneder) inden operationen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg synes, at plejepersonalet er dygtige og flinke.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Altid venlig pleje.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Vi blev taget godt imod og fik en stue for os selv, da der ikke var plads på børneafdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst


 *Var så uheldig at få betændelse i operationssåret ved skulderoperation. Alt for mange forskellige læger var indblandet i forløbet. Opereret 5 gange. Fik aldrig at vide, hvilke bakterier og lignende der var tale om. Det er for dårligt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg var meget tilfreds med forholdene under indlæggelsen, men da der var et par skønhedsfejl er jeg nødt til at give 4 stjerner. Personalet var meget søde og rare.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Lægen og plejepersonalet var meget opmærksomme og meget flinke overfor både jeg selv og mine pårørende - personalet var meget flinke til at komme og spørge om jeg manglede noget, medens jeg lå i isolation.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Manglede større indgående kontakt med fast personale. Ikke mindst pga. psykisk situation.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *For dårligt informeret under indlæggelsen.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

 *Fordi de er hjælpsomme og venlige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

 *Tilfreds med det hele. Især personalet for deres omsorg og pleje (også for min kone).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år











Hvordan: Akut











Diagnose: Uoplyst

Kommentarer til











Afsnit B7

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Jeg følte mig ikke hjemme. De var meget kolde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg ventede tre timer på en seng og på at få lagt drop.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ventede i en opholdsstue i ca 1½ time. Det var hårdt, da jeg sad med et brækket ben. Følte, at jeg var glemt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Sygeplejersken der skulle passe mig kom og hilste på mig og orienterede mig om praktiske ting 5 minutter efter, jeg ankom til afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Roligt og kompetent.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ventede på operation i gangen i 10 timer før jeg fik en stue.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *De havde ikke mine papirer klar og måtte lede et stykke tid efter dem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *For lang ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Det var kl. 7 midt i et vagtskifte. Det var ikke praktisk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Der var ikke sengeplads, hverken klar eller i ordentligt rum. Lå i hidtidige rygeropholdsstue (kan ikke tåle røg).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst

-  *Ankom kl. 9 og blev vist ind i en ventestue af en venlig sygeplejerske. Efter et par timer kom en dame og stillede mig nogle spørgsmål og tog mit blodtryk. Kl. 16 kom en lægeaspirant, der også tog mit blodtryk. Kl. 19 fik jeg en seng og så narkoselægen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg fastede i mange dage hver gang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Velfungerende afdeling med venligt personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Skulle ligge på gangen. Det var ok, da personalet var gode.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg fik ikke ret meget at vide, mens jeg lå i en seng på gangen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Svært at huske.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Måtte vente til næste dag med låroperation.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var overladt uden tilsyn for længe, da det var på tidspunktet mellem aften og nattevagt. Skulle ligge to timer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Rigtig god modtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Sød og venlig dame gav praktiske oplysninger. Helt ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Alt for lidt information. Samme dag jeg skulle hjem, fik jeg at vide hvad var der var lavet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Man fik ikke besked om noget som helst.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Lang ventetid inden operation af en brækket arm. Først opereret ugen efter.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Lægen virkede professionel, kompetent og sjov.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fik svampeangreb som ikke blev behandlet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev fuldstændig helbredt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Personalet var umeddelsomt vedrørende, hvad der var foregået under operationen, samt hvilken kirurg der egentlig havde opereret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fik ingen behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var indlagt pga. et knækket hofteben/lårben. Efter operation vender foden ca. 45 grader ud imod siden. Til stor gene og smerte.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Blev indkaldt til operation kl. 08.00 og kom først til kl. 15.30. Det er for lang tid når man er barn og faster og er bange.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Meget tilfreds med overlægens behandling af min arm.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Jeg havde en datter med der kunne snakke med mig trods smerterne.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



De kunne ikke gøre noget ved det. Det drejer sig om en brækket arm.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Har fået en operation, og jeg har fået et godt resultat.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Klemmeskade på højre hånd. Opdagede for sent, at noget var dødt og blev derfor overført til Århus Sygehus.







Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Ja, men en enkelt læge på skadestuen var direkte inkompetent. Men hende havde jeg kun kort kontakt med.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Virkede yderst kompetente og havde tid til at besvare mine spørgsmål.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Talte slet ikke med nogen læge. Han havde ikke tid og gav en sygeplejerske besked.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Men ikke til efterundersøgelse 6 uger efter. Denne læge var nærmest uforskammet.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Han talte overhovedet ikke til mig.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der kom ingen.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Snakkede ikke med nogen på afdelingen.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Så blot en narkoselæge, der sendte mig hjem næste dag.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Bortset fra narkoselægen ingen kontakt.*
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
 Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Nr. 1+3 havde meget travlt og konstaterede bare, at det gik som det skulle. Nr. 2 gav sig god tid og forklarede, hvad der var sket, og hvilke risici der kunne opstå.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst


 *Tog bl.a. fejl af hvad jeg var indlagt for. Talte mere med sygeplejersken end patienten. Virkede overfladisk.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *En fantastisk god sygeplejerske. Hun var endda kun elev.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst


 *Så ikke særlig meget til lægerne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Så ikke nogen før operation.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Husker ikke.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst

 *Ja! Fik et fyldestgørende svar på alle spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

 *Pga. dårlig hørelse har kommunikationen ikke været så god.*












Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Rigtig gode til at tale om andet end sygdom, selvom de havde alt for meget at lave.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Bestemt, uanset om det var sygeplejersker eller social- og sundhedsassistenter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Det var som om jeg var en fremmed.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Lidt mere omsorg kunne være godt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *De gav sig god tid til at hjælpe med det hele.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Da jeg trak i snoren for hjælp gik der 8 minutter før der kom nogen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Havde nærmest ingen kontakt med personalet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Personalet på opvågningsstuen var enestående.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Var alle meget venlige og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Så ikke meget til personalet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Men 'et øjeblik' kan vare 40 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst



En meget kold og kynisk overlæge til stuegang og udskrivelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Havde nok ikke brug for så megen støtte, men ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Jeg var ikke indlagt som sådan. Jeg lå vel i en seng i 45 minutter og ventede på, at jeg måtte komme hjem.










Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år










Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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

-  *En nattevagt var direkte modbydelig. Har klaget og fået medhold i klage.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Flinke og imødekommende, hvilket jeg ikke anser for en faglig kvalifikation. Sygeplejefagligt??*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, når jeg ser bort fra, at vi ikke var enige om isættelsen af drop. For med kun en hånd til brug er det ikke til at have drop på den anden hånd.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, og i det omfang jeg havde brug for.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, da der blev kastet op i sengen, kom der en og skiftede sengelinned.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Personalet havde travlt på kontoret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Fint, men i det korte forløb jeg var på sygehuset (3 timer) skulle jeg forholde mig til alt for mange sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ja! Alle var meget søde og omhyggelige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Ja - plejepersonale.
Nej - læger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: (1) M (medicinsk)

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

-  *Men ventetiden fra man faster fra 12 nat og først bliver kørt på operationsstuen 13.30 er for lang synes jeg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Operationen blev udsat.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Kun indlagt 2 dage.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *På røntgenafdelingen var der meget lang ventetid grundet indførelsen af ny teknologi, som personalet ikke var informeret godt nok i brugen af.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Det synes jeg. For mig at se var der et naturligt flow uden særlig ventetid, og ventetiden på operationen var ok i relation til den akutte indlæggelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fastede fire dage for en finger, som hurtigt kunne være ordnet tirsdag fremfor fredag.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Indlæggelsen var akut, men plejen var god.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var for lang ventetid. Efter jul fik jeg indkaldelse til scanning næsten 4 måneder senere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Da patienten lå på operationsbordet og havde fået 25 mg af narkosen måtte de aflyse pga. manglende instrumenter. Patienten er 7 år og fastende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Havde på fornemmelsen at jeg var glemmt.

Respondentens svar: Nej

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



Lange ventetider.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Opholdet for kort til at kunne skønne.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Jeg blev meget imponeret første gang. Modtagelse, røntgen, tid til operation, tid til nærmere undersøgelse. Efter 50 minutter var jeg på vej hjem. Imponerende.

Respondentens svar: Ja

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



Nej, man skal ikke komme til skade i påsken. Man tror, at man bliver glemmt. Vi henvendte os adskillige gange for at få at vide, hvordan operationen gik.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Helt bestemt.

Respondentens svar: Ja

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



Ja! Var lidt betænkelig ved rygmarvsbedøvelse, men alle aftaler med narkoselægen blev fulgt til punkt og prikke.

Respondentens svar: Ja

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













Den ene læge vidste ikke hvad den anden læge lavede.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: (1) M (medicinsk)

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

-  *Ingen besked om noget. Man skulle selv spørge om det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fik først at vide af en fysioterapeut, at jeg havde brækket ribben, da jeg skulle hjem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, af fysioterapeuten, ikke af sygeplejersken.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg kunne selv have spurgt lidt bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ikke meget at vide om følger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg mødte fastende op kl. 7. Operation planlagt til kl. 12. Blev opereret kl. 13.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg vidste kun at armen skulle opereres (armen var brækket 2 steder).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Har ikke fået videre svar på, hvad det var for en cyste.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Måtte selv spørge om noget af det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev ikke orienteret om, at smerterne og gangbesværet ville være så langvarende som de er her 3½ måneder efter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Ja! Overlægen kom dagen før operationen og sagde, hvad han ville gøre, og efter operationen og sagde, hvad han havde gjort. Det var jeg betaget af.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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



De sagde noget, og så blev det noget andet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Sygeplejersken videregav ikke faglig viden. Det gjorde læge og fysioterapeut.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



1. læge: stingene skal tages ud efter 14 dage.

2. læge ved udskrivning: stingene skal tages ud efter 4 uger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



For ingen fortalte noget, før jeg bad dem gøre klar til, at nu ville vi hjem.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Husker ikke.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst



Bortset fra et tilfælde. Fysioterapeuten havde ikke fået at vide, at jeg ikke måtte gå på foden den første dag.











Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Badeværelser er nedslidte.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Sengen blev stillet i et rum fyldt med alt muligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Bortset fra de larmende automatkøle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Var placeret på fysioterapeutens øverum, men ellers alt godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Dement støjende indlagt på stuen betød, at jeg blev vækket mange gange. Dårlig søvn. Den pågældende blev flyttet, da muligheden var der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Støv og spindelvæv hænger hist og pist.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Opholdsstue + seng på gang ikke det hyggeligste, selvom det kun var 1 døgn.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var indlagt en weekend, og rengøring på toilet var utilfredsstillende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Det flød med urin omkring toiletkummen, og der blev ikke tørret op, så vi slæbte det med ind på stuen - rent svineri.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Første sengeplads et depot for hjælpemidler.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst



Toilettet/badet var helt fint, men patientstuen var det tidligere rygerum.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



En meget urolig patient gjorde nattesøvn umulig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Lå på fys-rum. Toiletter med afføring op ad siderne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Sengeliggende alle dage.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg lå da ikke på gangen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Men der var meget støj/uro om natten. Det var en firemandsstue, hvilket jeg synes er for meget, og det er en stor ulempe, at der ikke er en fast besøgstid. Nogle blev til kl. 22.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Dårlig forhøjer på wc'et.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Var heldig at få 2-sengsstue. Dejligt at have eget badeværelse.











Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år











Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Flere læger udskriver for tidligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Blev overflyttet til Grenå Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, fik selv udskrivelsen udsat en dag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Lidt hurtige til udskrivning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Der var ingen som var opsøgende eller meddelsomme vedrørende os.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Var hurtigt i bedring og ville gerne hjem, så fik lov at komme hjem kl. 23.00.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Fredag (opereret tirsdag) fik jeg at vide, at jeg skulle hjem. Jeg havde på det tidspunkt ikke gået på trapper, så jeg brød fuldstændig sammen, da jeg bor i et hus med forskudte planer. Hjem lørdag.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *For længe. Lægen var ikke til at få fat på.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, overflyttet til Grenå Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Ja! Absolut. Havde ventet at blive til dagen efter operationen. Overlægen sagde 4 dage efter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst

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

-  *Havde forventet information angående knogleheling, kost og smertebehandling samt forløbet af sygeplejerskerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Dårlig information angående, hvor meget medicin jeg skulle tage. Fik det at vide 14 dage senere ved kontrol.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Utrolig god information af såvel læge som sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Gik selv efter aftale.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *At der kunne opstå blødninger efter, at jeg var kommet hjem efter hofteoperationen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Vi skulle behandle med panodil, men vidste, at de havde behandlet med stærkere medicin.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fik at vide, at der ville komme brev omkring cystens art, men har aldrig hørt noget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Blev udskrevet pga. en dårlig hals.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, af fysioterapeuten.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Medicineringen var ikke god. Jeg havde smerter og måtte have hjælp af min læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst



Ja, og ydermere: Har været til kontrol 3 gange efter udskrivningen. Det kalder jeg service.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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



Som pårørende virker det hele som en utrolig kaotisk planlægning, og det er meget utrygt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Mine pårørende havde ingen kontakt med sygehusets personale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Fik ingen info/støtte mv.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Der var ikke behov for det.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Den var overvældende god. Tak for det.


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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


 *Min egen læge havde alle informationer om indlæggelsen, da jeg kontaktede ham to dage efter indlæggelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Da jeg var i tvivl ringede min læge derop, og jeg fik en tid ved lægen som skulle operere mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst


 *Indlagt fra skadestue.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Manglende udskrivningskort.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Jeg synes ikke, at personalet var særlig flinke. Der var kun to-tre stykker, som var menneskelige. Jeg hadede at være der. Alt for lidt information.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Ok behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Intet at bemærke. Alt var ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har følt mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Alle har været utrolig søde og hjælpsomme alle gange. Bortset fra en nattevagt. Godt råd: lav en lille rygestue. Det kan ikke være rigtigt, at folk bliver syge, når de skal stå ude i frostvejr og ryge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg var tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *God og rolig afdeling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Var alle gode ved mig under min korte indlæggelse på Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg synes ikke, at man får meget at vide, og man skal selv spørge om alt.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Manglede kun information om, hvad der kunne ses på røntgenbilleder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Lang ventetid på operation.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst



Godt: Læge. Fysioterapeut. Personale på o.p. og opvågning.

Dårligt: Sygeplejefaglig information. Enkelt læge på skadestuen. Røntgenafdelingens nye teknologi.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg var indlagt med knoglebrud på højre arm. Man var i tvivl om armen var brækket?

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Fordi opholdet var tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Fik en god behandling. Sødt og rart personale. Jeg var dog skuffet over, at jeg ikke blev sat i behandling for den svampelidelse jeg fik. Blev behandlet af egen læge efter hjemkomst.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg fik en fin behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Uoplyst



Jeg oplevede tryghed + støtte. Obs: Ville gerne have haft denne mulighed for at udfylde et tilfredshedsskema under min indlæggelse for 4 år siden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg følte mig godt behandlet under hele forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Uoplyst



Alle var dygtige, søde, venlige og utrolig hjælpsomme, selvom de efter min mening havde for meget at lave!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst














God og venlig pleje.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Uoplyst

-  *Lidt mere kommunikation mellem afdeling og røntgen ville være rigtig godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg fik et brud på armen brækket op og fik stativ opereret på. Det var overvældende for mig, men ingenting for personalet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *God kærlig omsorg og pleje.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *På grund af følgerne ved operationen.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi afdelingen med personale fortjener det.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har givet fem stjerner fordi der var et enestående personale på afdelingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Kun 4 stjerner fordi lægerne ikke siger det samme omkring tidspunkt for, hvornår sting skal fjernes. Ved injektion i mave for at undgå blodprop efter operation måtte jeg selv spørge, hvad jeg skulle have injektion for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var meget tilfreds. Dem der klager er vi ikke.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg synes, at det fungerer virkelig godt. Der kommer nogen når man ringer. Vi mærker ikke, hvis de er stressede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Sygeplejerskerne var søde og hjælpsomme, men arbejdet der blev udført var ikke acceptabelt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Men endte godt. Fejl blev rettet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst



Der var læger til rådeighed, men ingen narkoselæge, hvilket gjorde indlæggelsen unødvendig lang, og det var svært for sygeplejerskerne at skulle svare på hvorfor. De står jo også i et dilemma.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Indlæggelse fra Ortopædkirurgisk Ambulatorium for operation af fraktur efter 10 dage i gips - endelig skete der noget. En følelse af usikkerhed blev erstattet af reponering og smertefrihed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Fordi jeg fik en god og smertefri behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst



De smerter jeg gennem længere tid havde haft forsvandt ved operationen, og efter kort genoptræning er jeg kommet til at gå tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Der var altid glade sygeplejersker med et smil på når de kom, og forplejningen var helt i top.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Opholdsstuerne mangler en kærlig hånd. Der er ingen hygge eller komfort over dem. Så er 6 timer lang tid, hvis ventetiden skal foregå der!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Den korte periode jeg var indlagt, var der ingen problemer. Alle var gode og hjælpsomme. Rengøring på toilet var ikke ok.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg befandt mig godt, når det nu skulle være og det skulle det.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst




Jeg synes generelt, at afdelingen fungerer godt. Jeg er meget godt tilfred.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *For tidlig udskrivning. Havde oplevet min kone kaste op i 3 dage i træk, og hun ville ikke spise. Hun havde hallucinationer og kunne ikke orientere sig ordentligt. Jeg fik den besked af overlægen, at jeg ikke skulle ringe 112, da jeg jo kunne se, der ikke var noget galt. Det har jeg ikke forstået. Det var meget ringe.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Fordi jeg følte mig rigtig godt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

 *Jeg synes kun, at jeg være tilfreds med operationen og min efterfølgende rekreation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst


 *Det er rart at blive mødt med åbne arme. At blive behandlet godt giver god tryghed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst


 *Var godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst


 *Personalet var meget hængt op pga. pladsmangel og sygdom.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst


 *Var indlagt i kort tid. Var tilfreds med det jeg oplevede, men 12 timers indlæggelse giver jo ikke et dybere kendskab til, hvordan afdelingen fungerer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Ris. Manglende information. Vi skulle selv tage beslutning, om at nu ville vi hjem, før vi fik stuegang. Ellers blev vi tilbudt mad trods patienten var fastende og han ville meget gerne have mad. Meget dårligt. Lå i rum, som trængte til maling efter, at det havde været rygelokale.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst


 *Udviklingshæmmet patient. Vel modtaget, respekteret. God info til personalet. Super behandling. Etik i orden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst










 *Meget tilfreds. God behandling af plejepersonalet. God mad.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

-  *Jeg mødte fastende kl. 7.00 og blev kørt til operation kl. 8.00. Det var godt for mig, at der var kort ventetid, da jeg ikke nåede at blive nervøs, som jeg plejer at blive.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Sygehusopholdet levede bestemt op til, hvad man med rimelighed kan forlange.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Den korte indlæggelse gav ikke anledning til nærmere vurdering.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Behandlingen og operationen på sygehuset godt, men opfølgningen har været elendig. Min sag skulle overflyttes til Udenamtsygehus, men det er ikke sket. Jeg har selv måttet tage affære via min egen læge, som har kontaktet udenamtsygehuset.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Pga. lokale og toiletforhold. Personale ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Måske for kort tid til at skønne.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Selve plejepersonalet var fremragende, men der var for dårlig kommunikation mellem forskellige instanser. F.eks. vedrørende hjemsendelsesdato. Ved stuegang siger lægen, at jeg skal hjem i næste uge, en time senere siger fysioterapeuten, at jeg skal hjem samme dag. Sygeplejersken, der var der, brød ind og sagde, at jeg ikke blev sendt hjem før jeg var klar.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi det var en god oplevelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi der var to læger + 2 assistenter, som var i orden. Resten var intet. Fys var til UG.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Alt var bare ok, selvom personalet havde meget travlt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst

-  *God og venlig pleje. Pæne omgivelser, god mad, men utilfreds med operationen pga. foden vender ca. 45 grader ud til siden, hvilket giver mig store problemer og smerter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Efter 5½ timer fik jeg at vide, at jeg ikke kunne nå at blive opereret pga. akutte sager. Det gav mig selvfølgelig en masse udfordringer mht. arbejde, familie, transport mv.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Hofteoperation. Hjemtransport? Må ikke være passager i bil første 6 uger? Ingen ser efter om man bliver sat ordentligt ind i bilen ved hjemtransport.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Forstyrrende at bo sammen med en anden meget snakkende medpatient.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi personalet var utroligt søde og gjorde, hvad de kunne, men det er for dårligt med den ventetid. Patient var utrolig bange inden. 8 timer i faste er ikke godt nok. Der skal mere personale til.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Hvordan: Akut Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg ikke har noget at klage over.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *En nat var jeg helt ude i torvene. Jeg havde vand og slim i lungerne og åndedrættet var under et sekund, og jeg havde også ondt i hjertet. Jeg troede, at jeg skulle dø, men jeg havde en fremmed varm hånd i min, og det hjalp mig ganske kollosalt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg synes, at NN er en meget dygtig kirurg.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *På grund af meget god behandling og omsorg under indlæggelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst
-  *Fik et godt indtryk af afdelingens behandling af patienterne. Den hjælp jeg havde brug for fik jeg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Uoplyst



Fordi jeg var tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Afdelingen kunne trænge til at få noget nyt tøj til patienterne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Jeg skriver dette som ægtefælle, da patienten J. har nogle dage, hvor han ikke kan huske noget fra.

J. var indlagt for at få en ny hofte. Da han kom hjem havde han ikke haft afføring, hvilket vi troede var normalt. Efter 3-4 dage havde vi besøg af egen læge, fordi J. havde ondt i højre side af maven. Lægen ordinerede pulver.

8 dage efter han kom hjem, havde der stadigvæk ikke været afføring og vi bestilte vagtlæge pga., at J. blev meget dårlig og fik trækninger og ufrivillige bevægelser i armene. Vagtlægen mente, at det var dehydrering, men foreslog heldigvis indlæggelse, så man kunne få styr på dehydreringen.

Jeg havde tidligere ringet til Ortopædkirurgisk Afdeling for at høre, om de havde hørt om noget tilsvarende, hvilket de afviste.

Ved den akutte indlæggelse viste det sig, at tarmen vist nok var perforeret, og J. blev opereret flere timer, hvor man fjernede en del af tarmen og lavede en stomi. J. er indkaldt til samtale i maj. Så får vi måske mere at vide om dette.

Efter sidste indlæggelse lå han 1 døgn på opvågningen og 2 døgn på intensivafdelingen, inden han blev flyttet til en almindelig stue og udskrevet 15 kg. tyndere.

Lægen, der opererede, sagde efterfølgende, at det i sjældne tilfælde skete, at spinalbedøvelsen lammede tarmen således, at der ingen bevægelse var i tarmen.

Hvis J. ikke var blevet udskrevet fra første operation i hoften, inden man havde sikret sig, at alt var i orden med maven, eller hvis man havde fået oplysning om, at der skulle ske noget, hvis der gik flere dage efter udskrivelsen, hvor der ikke var afføring, kunne J. have undgået den sidste operation. Der kunne måske udleveres en lille skriftlig ting om, at man ikke bare skal vente på, at det ordner sig. Mundtlige oplysninger kan jo glemmes.

Nu kan stomien heldigvis opereres tilbage igen, men med ny indlæggelse.

Så det kunne nok betale sig ikke at udskrive patienterne for tidligt.

Kommunens hjemmesygeplejerske har jo også været daglig gæst i vores hjem i lang tid, ligesom der nu skal ekstra fysioterapi til, fordi genoptræningen af benet gik i stå.

Og det er ligesom toiletforhøjerer nu kun står i vejen.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Det var godt at være patient på B7.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Fordi jeg har fortalt vidt og bredt om, hvor godt man bliver passet på, og hvor god en behandling og pleje man får.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



God behandling og venligt personale. Personalet kunne ikke gøre noget ved ventetiden, derved følte det som længere tid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Sødt og venligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Jeg har oplevet en god, seriøs og dygtig behandling med venligt og motiveret personale. Tidsplaner har været overholdt. Godt med tilbud om patienthotel dagen før operation. Eneste årsag til, at jeg ikke giver 5 stjerner er, at maden virkede kedelig og måske ikke særlig sund. Men tak til det gode og venlige personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



God sygepleje. God lægekontakt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



Vaklede lidt mellem 4 og 5 stjerner, men hvad skulle/kunne have været bedre? Nej vel! Derfor 5 stjerner.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Har fået en god behandling, og personalet er venlige og hjælpsomme.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Fordi jeg synes, at det var en god afdeling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



Jeg havde en akut skade, og fra jeg kom ind på skadestuen til jeg lå på operationsbordet og var ude igen gik der højst 3-4 timer, og jeg fik en god forklaring undervejs om muligheder og hvad der der skete.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*Det er uacceptabelt med så dårligt samarbejde mellem patient, afdeling og hjemmepleje.
Det bør straks forbedres.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)







Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)








Diagnose: Uoplyst

Kommentarer til
Sengeafsnit M-O, Grenaa

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Nyt knæ. Kom fra Randers.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Jeg er en gammel kending, så det går af sig selv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Fik en venlig modtagelse. Alle var indstillet på at virke venlige og smilende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Jeg blev vist hen til den stue, jeg skulle ligge på den første nat, jeg var der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Fin indlæggelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Man vidste hvem jeg var og hvorfor jeg kom (ambulant operation næste morgen). Seng anvist, tøj lagt frem, baderum anvist. Alt var perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Jeg tog til Grenå for at få en kikkertoperation, men det fik jeg ikke. Jeg fik den gammeldags operation. Hvorfor blev jeg ikke orienteret om dette?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Hotellet var under al kritik. Manglede håndklæde på badeværelset, ingen sengelampe, intet skab til bagage.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Samme procedure hver gang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Da jeg skulle have blod, var der ingen problemer med det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *For lidt genoptræning af brækket lårben.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *For lidt genoptræning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Så kun 1 læge 1 gang. Jeg havde kun få spørgsmål. Resten vidste jeg fra Århus Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Talte ikke med nogen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Ingen læge tilså mig på hotellet efter operationen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Jeg møder ingen læger.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *For lidt kontakt med lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Synes lægerne var overfladiske.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Jeg tror ikke, at jeg talte med nogen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Jeg så ingen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Talte ikke med en læge. Var indlagt for at få blod.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: (1) M (medicinsk)

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



Der var meget travlt. Jeg lå alene og klarede stort set mig selv, så det var ikke tit, at der var nogen på stuen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Under disse indlæggelser har jeg ikke brug for så megen støtte.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Personalet var ikke dygtige nok til at hjælpe.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Da jeg ikke fejlede noget som sådan, var der ingen grund til at tage sig sådan af mig. Der var andre, der havde mere behov.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Fra sekretæren der modtog til lægerne der behandlede til sygeplejerskerne der klargjorde og sendte mig hjem fik jeg al den støtte, jeg havde brug for.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

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



Jeg passede mig selv på hotellet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Jeg er jo ikke rigtig syg.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Alle var hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Det var et meget trist sted at holde jul og nytår.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Jeg sov ikke på sygehuset. Jeg mødte op til prøver og injektioner. Min indlæggelse er derfor lidt speciel.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Jeg kender kun dagkirurgisk klinik, hvor jeg blev opereret.






Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

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

-  *Var ikke til undersøgelse.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Det går udmærket.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Ja, jeg fik en god behandling af alle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Blev først opereret 14 dage efter scanning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Jeg havde fået at vide, at blodet var klar til kl. 12, men det kom ikke før sidst på eftermiddagen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Grenå sygehus er et plejehjem for gamle. Jeg fik kun en halv times træning om dagen. Ikke lørdag og søndag.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Der var bestemt en rød tråd.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

Spørgsmål: 15

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



Jeg savnede en samtale om hvilke muligheder, der var for min operation. Jeg blev blot opereret og så færdig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

Spørgsmål: 16

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



Fik ikke meget at vide.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Der manglede lidt sammenhæng.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)













Jeg talte kun med sygeplejerske, der havde informationer fra en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)

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

-  *Ofte var der fyldt op på badeværelset med taburetter og bækkenforhøjere og lignende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Der er meget rod.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *For få badeværelser/toiletter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Sygehuset virker nedslidt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Jeg lærte jo ikke så meget af afdelingen at kende, da det jo ikke var så længe, jeg skulle blive der.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Dårlige bade- og toiletforhold.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Kedelige.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Jeg benyttede ikke noget. Toilet er nedslidt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: (1) M (medicinsk)
-  *Gammel stue med blæst gennem vinduerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)
-  *Kender kun patienthotellet. Det var ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

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



Ophold forlænget til ledig genoptræningsplads var klar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Bad selv om udskrivning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Jeg fik lov til at overnatte der, da min behandling skulle foregå om to dage.

Respondentens svar: Ja

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

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Jeg bad om udskrivning.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

Spørgsmål: 19

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



Da det er en kronisk sygdom jeg har, var der ikke noget nyt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Blev ringet op i mit hjem af en læge (det var udmærket).

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)

Spørgsmål: 20

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



Det var der ikke behov for.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



De har ikke talt med nogen på afdelingen. Det klarede jeg selv.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Ingen besøg i perioden.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Ej relevant (ambulant behandling).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

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



Det mener jeg.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Det er ikke lige godt hver gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Det tror jeg nok. Hun havde da fået besked fra Grenå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (1) M (medicinsk)



Jeg har talt med min egen læge, der havde informationer fra hospitalet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)


 *Fik tilfredsstillende behandling. Var kun indlagt efter behandling/indlæggelse i Randers.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)


 *Jeg har haft det udmærket på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)

 *Det er praktisk at jeg kan få blod her i byen, men der er ikke den kontinuitet, der var før i tiden.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: (1) M (medicinsk)


 *Alle jeg havde kontakt med var søde og smilende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

 *Der var for mange skiftende patienter på samme stue (4) mens jeg lå der i 45 dage.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)

 *Fordi jeg synes, at der er noget, der halter lidt.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)


 *Med enkelte undtagelser var langt de fleste af plejepersonalet venlige og dygtige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

 *For at personalet var meget tålmodige, venlige og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (1) M (medicinsk)

 *Bygnings og indretningsmæssigt for dårligt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

 *Godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)

 *Det er lige så godt som det altid har været.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Jeg følte mig hjemme på Grenå.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (1) M (medicinsk)



Menneskeligt og positivt personale. Nedslidte stuer og bad/toiletforhold.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Personalet søde og rare. Maden ikke så god som i Randers.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Jeg havde det godt og blev behandlet godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Man er næmest udelukket fra omverdenen og kan dårligt komme i forbindelse med omverdenen, ej heller sin nærmeste familie. En telefon i disse tider, tak!

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Uoplyst Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Forholdene var gode, men ikke enestående.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Fordi alt har fungeret godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Kontakt til den sygeplejerske der hjalp mig var udmærket. Hun gav oplysninger om alt jeg spurgte om, men alle var ikke lige venlige (sure).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: (1) M (medicinsk)



Personalet var meget hjælpsomt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



God behandling og dygtigt personale. Altid venlige og flinke.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: (2) O (ortopædkirurgisk)



Generelt utrolig tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: (1) M (medicinsk)