

**Indlæggelse på**  
**Infektionsmedicinsk Afdeling Q**  
**Skejby Sygehus**  
4. runde



**Indlæggelse på**  
**Infektionsmedicinsk Afdeling Q**  
**Skejby Sygehus**  
4. runde

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

e-mail: [ljn@ag.aaa.dk](mailto: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](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

Marts 2006

Bestillingsnr. 580

# Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål .....	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten .....	11

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. De indlagte patienter.....	23
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus .....	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	31
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

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

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig  
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre  
sengeafdelinger.

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

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

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

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

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer afdelingens faktiske patienter. Her fremgår  
det også, hvilke andre sengeafdelinger, der er valgt i rapporten som  
sammenligningsgrundlag.

## **Afsnit 3: De indlagte patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patien-  
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af  
sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundspørgsmålene bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

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

**Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus**

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

**Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten**

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen. Er der kontakt til for mange forskellige læger og plejepersoner?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen**

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

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

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



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

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

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

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

## Formål

Konceptets formål er:

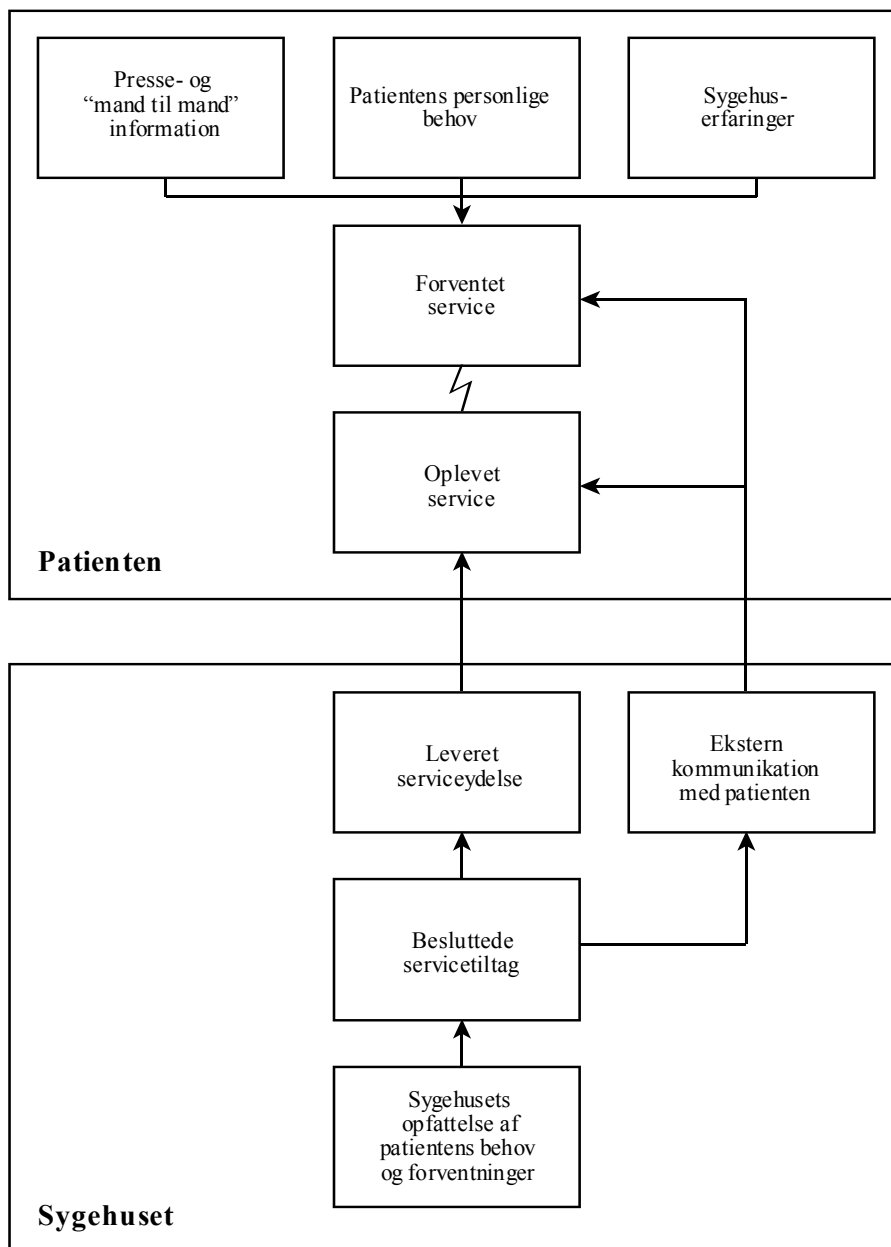
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

## Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



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

# Metode

<b>Metode</b>	<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"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <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>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<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>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<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>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<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>

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	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”.
<b>Validering af skemaerne</b>	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.
<b>Hård test af hverdagen</b>	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.
<b>Lokal organisering</b>	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.  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.
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.  Patienterne har svaret anonymt.
<b>Mere om metoden</b>	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****Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus**

Afdelingens speciale	Infektionsmedicin
Antal indlagte	1.319
Heraf akut indlagte	1.142
Heraf planlagte	175
Gennemsnitligt antal sengedage	7,7
Belægningsprocent	99,0
Antal senge	30
Enestuer	21
Tomandsstuer	7
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	0
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	6.286
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	17,27
Plejepersonalestillinger	46,67
Lægeseekretærstillinger	11,23
Samlet budgetramme	38,387 mio. kr.
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.



# 1. Om Afdelingen

## Generel information

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus, er Århus Universitetshospitals eneste infektionsmedicinske afdeling.

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

Detaljerede oplysninger om afdelingen findes på: [http://www.sundhed.dk/wps/portal/\\_s.155/1921?\\_ARTIKELGRUPPE\\_ID\\_=1051040824171754](http://www.sundhed.dk/wps/portal/_s.155/1921?_ARTIKELGRUPPE_ID_=1051040824171754)

## Afdelingens speciale

Infektionsmedicinsk Afdeling Q modtager patienter med feber eller smitsom sygdom. Afdelingen er en grenspecialiseret afdeling i infektionsmedicin. Desuden foretager afdelingen udredning af patienter med immundefekter.

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

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

Afdelingen har 30 senge fordelt på 2 sengeafsnit med henholdsvis 14 og 16 senge. Herudover har afdelingen 1 ambulatorium, hvor en meget stor del af vore patienter med HIV-infektion, kronisk hepatitis og tropesygdomme undersøges og behandles.

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

Herudover har afdelingen tilknyttet følgende eksperter: HIV-rådgiver, socialrådgiver, diætist og præst.

## Afdelingens strategiarbejde

Afdelingen har i sit strategiarbejde fokus på følgende områder, der alle skal bidrage til Skejby Sygehus' overordnede strategi.

1. Kvalitet i de sundhedsfaglige ydelser
2. Høj og synlig forskningsaktivitet
3. Attraktivt arbejds- og uddannelsessted
4. Troværdig og veldrevet afdeling

**Behandlingsstrategier** Infektionsmedicinsk Afdeling Q har gennem flere år udarbejdet behandlingsstrategier vedrørende de hyppigst forekommende infektionsmedicinske og intern medicinske sygdomme. Disse retningslinier søges udarbejdet i samarbejde med de øvrige infektionsmedicinske og mikrobiologiske afdelinger i Region Midt og Region Nord. Retningslinierne revideres løbende.

**Samarbejdspartnere** Afdelingen har et tæt samarbejde med de øvrige 4 infektionsmedicinske universitetsafdelinger i landet samt de infektionsmedicinske afsnit i Herning, Viborg og Kolding. Der foregår således et udstrakt videnskabeligt samarbejde mellem de 4 universitetsafdelinger, men også i nogen grad med de infektionsmedicinske afsnit og andre afdelinger på universitetshospitalerne, på centralsygehuse samt på Statens Seruminstitut. Lokalt er der især et tæt samarbejde med de kliniske og teoretiske mikrobiologiske afdelinger, med den klinisk-immunologiske afdeling, men også med andre universitets- og hospitalsafdelinger.

**Undervisning** Infektionsmedicinsk Afdeling Q deltager i såvel præ- som post-graduat undervisning inden for infektionsmedicin og intern medicin. Til varetagelse af disse opgaver har afdelingen 1 professor, 3 lektorer og 5 kliniske lærere.

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

Der er tillige to gange ugentligt teoretisk undervisning for yngre læger inden for emner relateret til infektionsmedicin skiftevis med journal-club og klinisk case-præsentationer. Afdelingen har såvel en uddannelsesansvarlig overlæge som en uddannelseskoordinator.

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

**Forskningsområder** Infektionsmedicin er et bredt speciale, der inddrager alle organsystemer. Der er tætte berøringsflader til samtlige specialer. Denne bredde afspejles i forskningsaktiviteterne.

#### **HIV-infektion**

En stor del af vores nuværende forskning handler om adfældsrelaterede infektioner, herunder HIV og andre kønssygdomme. Mange af vores HIV-patienter indgår i et eller flere forsøg, der skal undersøge virkninger og bivirkninger af medicin, HIV virus' resistensudvikling, patienternes livskvalitet og holdning til smitterisiko mm.

### **Leverbetændelse (hepatitis)**

Vi har gennem mange år forsket i behandling af kronisk hepatitis B og kronisk hepatitis C. Vores hepatitis-ambulatorium er Danmarks største, og de fleste patienter deltager i forskellige forskningsprojekter med henblik på fortsat forbedring af behandlingen.

### **Akutte infektioner**

En anden vigtig del af vores forskning tager udgangspunkt i alvorlige akutte infektioner, primært hjernehindebetændelse (meningitis). Vi har både projekter, som omhandler diagnose og behandling af meningitis, og projekter, der undersøger genernes betydning for, hvordan sygdommen udvikler sig.

### **Andre kønssygdomme**

I klamydia-forskningen har vi arbejdet på en række felter lige fra udvikling af molekylærbiologiske test metoder til vurdering af effekten ved at screene for klamydia med hjemmetests. På dette område nyder vi stor international anerkendelse. Desuden deltager vi i et internationalt forsøg, der skal teste en vaccine mod herpes type 2, som typisk fører til kønssygdommen herpes.

### **Tropemedicin**

Inden for tropemedicin forsker vi bl.a. i tuberkulose, malaria og tarmsygdomme.

**Tabel 2 Baggrundsoplysninger for undersøgelsen på  
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

<b>Undersøgelsesfakta</b>		
Undersøgelsesperiode	01.08.2005 - 31.10.2005	
Udsendelsesmåned	November 2005	
Udsendte skemaer	230	
Indkomne svar	121	
<b>Svarprocent</b>	<b>53</b>	
Tidligere målinger	november 2003 - 130 Svar februar 2002 - 128 Svar	
<b>Repræsentativitet</b>	<b>Patienter i perioden</b>	<b>Indkomne svar</b>
	Antal	121
<b>Alder</b>		
0-18 år	5%	2%
19-39 år	32%	32%
40-59 år	36%	36%
60-69 år	8%	12%
70-79 år	8%	7%
80 år eller mere	11%	10%
<b>Køn</b>		
Mand	49%	45%
Kvinde	51%	55%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit Q1	56%	53%
Afsnit Q2	44%	47%

## 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
Medicinsk Afdeling M	184	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Afdeling V	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	171	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	78	februar 2004	Århus Sygehus
Onkologisk Afdeling D	238	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse-, Halsafdeling H1	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
<b>I alt</b>	<b>7.710</b>		

## 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](http://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  
Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	128	130	121	7.710
<b>Alder</b>				
0-18 år	1%	1%	2%	11%
19-39 år	27%	30%	32%	15%
40-59 år	33%	34%	36%	27%
60-69 år	7%	16%	12%	19%
70-79 år	19%	12%	7%	17%
80 år eller mere	13%	8%	10%	11%
<b>Køn</b>				
Mand	45%	49%	45%	48%
Kvinde	55%	51%	55%	52%
<b>Hvordan</b>				
Akut	79%	79%	85%	55%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	21%	21%	15%	45%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	81%	76%	80%	62%
2 gange	14%	14%	15%	18%
3 gange	4%	3%	2%	7%
Mere end 3 gange	1%	6%	3%	13%
<b>Indlagt</b>				
En dag	13%	10%	9%	21%
2-3 dage	22%	23%	32%	30%
4-8 dage	27%	33%	34%	30%
Mere end 8 dage	39%	34%	25%	19%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	94%	95%	92%	81%
Udenamtspatienter	6%	5%	8%	19%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90%	88%	96%	96%
Ikke dansk	10%	12%	4%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	30%	33%	43%	30%
Har ikke søgt information	70%	67%	57%	70%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	86%	87%	92%	83%
Pårørende	14%	13%	8%	17%



### 3. De indlagte patienter

#### Baggrundsspørgsmål

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

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrundsspørgsmålenes indhold

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

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

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

#### Karakteristik af de indlagte patienter

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

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

#### Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på  
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus, November 2005**

Spørgsmål (svar i procent af 121 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	89%	7%	2%	1%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	88%	7%	2%	2%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	85%	10%	1%	4%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	82%	10%	3%	5%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	83%	12%	2%	3%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	73%	15%	6%	7%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	72%	21%	6%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	74%	19%	4%	2%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	95%	2%	2%	1%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	89%	6%	1%	4%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	80%	10%	6%	4%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	67%	3%	2%	27%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	39%	8%	4%	49%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse

## 4. Spørgsmål om tilfredshed

<b>Anbefalinger</b>	<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"><li>- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje</li><li>- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler</li><li>- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten</li><li>- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient</li><li>- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus</li><li>- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet</li><li>- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.</li></ul>
<b>Svar på centrale spørgsmål</b>	<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>
<b>Andet kan have betydning for den enkelte</b>	<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>
<b>Patienternes svar</b>	<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>
<b>Kommentarer til spørgsmålene</b>	<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  
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	128	130			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	15%	8%	10%	14%	4%	28%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	18%	19%	10%	16%	4%	33%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	21%	23%	11%	19%	6%	45%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	14%	11%	14%	14%	4%	27%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	7%	12%	15%	13%	4%	27%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	22%	17%	22%	24%	5%	39%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	29%	25%	27%	25%	11%	47%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	33%	25%	24%	24%	6%	41%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	6%	6%	4%	22%	2%	48%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	12%	7%	7%	15%	3%	36%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	22%	18%	16%	20%	8%	33%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			8%	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	37%	21%	24%	26%	7%	44%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

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

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

<b>Forskel på patienterne?</b>	Tilfredshedsspørgsmålene er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	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.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger</b>	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.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<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>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<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  
Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	26	23	17	3.132	
Ja	92%	91%	100%	82%	100%	61%
Nej	8%	9%	0%	18%	0%	39%

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på  
Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	23	25	17	3.132	
Ja	96%	96%	94%	93%	100%	79%
Nej	4%	4%	6%	7%	0%	21%

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus  
Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
	Antal	31	31	27
Lægens råd	58%	45%	30%	37%
Kort venteliste	3%	3%	4%	5%
Tæt på bopæl/familie	10%	10%	22%	17%
Gode erfaringer/godt omdømme	13%	16%	19%	21%
Andet	16%	26%	26%	19%

## 5. Ventetid og valg af sygehus

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.</li></ul>
<b>Flest akutte indlæggelser</b>	<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>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<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>
<b>Opleves ventetiden for lang?</b>	<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>
<b>Information inden indlæggelsen</b>	<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>
<b>Valg af sygehus</b>	<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>
<b>Akutte og planlagtes valg af sygehus</b>	<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 Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

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
	119	121	120	7.265		
Ja	39%	29%	22%	18%	2%	33%
Nej	61%	71%	78%	82%	98%	67%

**Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	124	122	117	7.322		
Ja	21%	15%	15%	14%	4%	40%
Nej	79%	85%	85%	86%	96%	60%

**Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Infektionsmedicinsk Afdeling Q**

*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
	-	-	108	-		
Ja	-	-	24%	-	-	-
Nej	-	-	76%	-	-	-



## 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  
 Infektionsmedicinsk Afdeling Q**  
*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
	124	126	120	7.710		
Fem stjerner (enestående)	42%	38%	43%	30%	52%	19%
Fire stjerner (godt)	48%	56%	48%	53%	46%	43%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	10%	6%	8%	14%	2%	29%
To stjerner (dårligt)	0%	0%	0%	2%	0%	8%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	0%	1%	0%	1%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>	<b>38%</b>

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

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

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

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

### Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

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

I Tabel 13 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen. I tabel 13 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

### Kommentarer

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

### Forskel på afsnit og patienter?

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



# Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägledning 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 Krogstrup (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?

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

10. Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

11. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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	73	27	0	11
	2-3 dage	87	8	5	39
	4-8 dage	95	5	0	41
	Mere end 8 dage	93	3	3	29
Hvordan	Akut	90	9	1	100
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	0	12	17
Erfaring(5år)	1 gang	89	7	3	94
	2 gange	89	11	0	18
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	4
Søgt information	Har søgt information	88	10	2	50
	Har ikke søgt information	91	6	3	65
Køn	Mand	94	4	2	54
	Kvinde	86	11	3	66
Bopæl	Indenamtspatienter	90	7	3	110
	Udenamtspatienter	90	10	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	82	15	3	39
	40-59 år	93	2	5	44
	60-69 år	92	8	0	13
	70-79 år	100	0	0	9
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	89	8	3	114
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	7	3	108
	Pårørende	100	0	0	9
Afsnit	Afsnit Q1	88	9	3	64
	Afsnit Q2	93	5	2	56
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	90	8	3	120

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	11
	2-3 dage	92	5	3	38
	4-8 dage	82	15	3	39
	Mere end 8 dage	93	3	3	30
Hvordan	Akut	91	7	2	97
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	6	6	17
Erfaring(5år)	1 gang	90	8	2	93
	2 gange	89	6	6	18
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	75	25	0	4
Søgt information	Har søgt information	86	12	2	50
	Har ikke søgt information	94	3	3	64
Køn	Mand	91	8	2	53
	Kvinde	89	8	3	65
Bopæl	Indenamtspatienter	89	8	3	109
	Udenamtspatienter	100	0	0	9
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	92	3	5	38
	40-59 år	86	14	0	44
	60-69 år	86	7	7	14
	70-79 år	88	13	0	8
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	90	7	3	112
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	8	2	105
	Pårørende	90	10	0	10
Afsnit	Afsnit Q1	87	10	3	63
	Afsnit Q2	93	5	2	55
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	90	8	3	118

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	10
	2-3 dage	90	8	3	39
	4-8 dage	88	13	0	40
	Mere end 8 dage	85	15	0	27
Hvordan	Akut	88	11	1	97
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	6	0	16
Erfaring(5år)	1 gang	88	11	1	91
	2 gange	89	11	0	18
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Søgt information	Har søgt information	86	12	2	50
	Har ikke søgt information	92	8	0	62
Køn	Mand	90	10	0	52
	Kvinde	88	11	2	64
Bopæl	Indenamtspatienter	88	11	1	107
	Udenamtspatienter	100	0	0	9
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	90	8	3	39
	40-59 år	88	12	0	43
	60-69 år	92	8	0	12
	70-79 år	78	22	0	9
	80 år eller mere	90	10	0	10
Modersmål	Dansk	89	10	1	111
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	1	105
	Pårørende	75	25	0	8
Afsnit	Afsnit Q1	90	10	0	61
	Afsnit Q2	87	11	2	55
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	89	10	1	116

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	10
	2-3 dage	83	9	9	35
	4-8 dage	80	18	3	40
	Mere end 8 dage	93	7	0	30
Hvordan	Akut	85	12	3	95
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	0	6	16
Erfaring(5år)	1 gang	86	10	4	90
	2 gange	82	18	0	17
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	4
Søgt information	Har søgt information	85	13	2	48
	Har ikke søgt information	87	8	5	62
Køn	Mand	88	8	4	51
	Kvinde	84	13	3	64
Bopæl	Indenamtspatienter	85	11	4	105
	Udenamtspatienter	100	0	0	10
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	83	11	6	36
	40-59 år	85	10	5	41
	60-69 år	93	7	0	14
	70-79 år	89	11	0	9
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	85	11	4	109
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	9	4	102
	Pårørende	90	10	0	10
Afsnit	Afsnit Q1	87	12	2	60
	Afsnit Q2	85	9	5	55
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	86	10	3	115

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	100	0	0	9
	2-3 dage	89	8	3	37
	4-8 dage	76	22	2	41
	Mere end 8 dage	90	10	0	30
Hvordan	Akut	85	14	1	97
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	0	6	16
Erfaring(5år)	1 gang	86	12	2	91
	2 gange	78	22	0	18
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	4
Søgt information	Har søgt information	86	14	0	49
	Har ikke søgt information	86	11	3	63
Køn	Mand	92	6	2	52
	Kvinde	80	18	2	65
Bopæl	Indenamtspatienter	85	13	2	108
	Udenamtspatienter	89	11	0	9
Alder	0-18 år	33	67	0	3
	19-39 år	84	13	3	38
	40-59 år	83	14	2	42
	60-69 år	93	7	0	14
	70-79 år	100	0	0	8
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	85	14	2	111
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	13	2	104
	Pårørende	90	10	0	10
Afsnit	Afsnit Q1	84	16	0	62
	Afsnit Q2	87	9	4	55
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	85	13	2	117

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	82	18	0	11
	2-3 dage	75	17	8	36
	4-8 dage	71	24	5	38
	Mere end 8 dage	89	4	7	28
Hvordan	Akut	77	17	5	93
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76	12	12	17
Erfaring(5år)	1 gang	76	18	7	91
	2 gange	82	12	6	17
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Søgt information	Har søgt information	78	15	7	46
	Har ikke søgt information	78	16	6	63
Køn	Mand	84	14	2	49
	Kvinde	73	17	9	64
Bopæl	Indenamtspatienter	76	17	7	103
	Udenamtspatienter	100	0	0	10
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	76	16	8	37
	40-59 år	74	19	7	42
	60-69 år	85	8	8	13
	70-79 år	86	14	0	7
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	77	17	6	109
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	17	6	102
	Pårørende	88	13	0	8
Afsnit	Afsnit Q1	77	13	10	61
	Afsnit Q2	79	19	2	52
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	78	16	6	113

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	89	11	0	9
	2-3 dage	77	13	10	39
	4-8 dage	61	34	5	41
	Mere end 8 dage	80	17	3	30
Hvordan	Akut	70	23	6	98
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	12	6	17
Erfaring(5år)	1 gang	71	23	6	93
	2 gange	78	17	6	18
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	4
Søgt information	Har søgt information	67	24	8	49
	Har ikke søgt information	77	18	5	65
Køn	Mand	77	17	6	53
	Kvinde	70	24	6	66
Bopæl	Indenamtspatienter	72	22	6	109
	Udenamtspatienter	90	10	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	58	34	8	38
	40-59 år	75	18	7	44
	60-69 år	79	14	7	14
	70-79 år	88	13	0	8
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	73	21	6	113
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	22	6	106
	Pårørende	80	20	0	10
Afsnit	Afsnit Q1	70	23	6	64
	Afsnit Q2	76	18	5	55
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	73	21	6	119

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80	20	0	10
	2-3 dage	74	21	5	39
	4-8 dage	73	23	5	40
	Mere end 8 dage	83	14	3	29
Hvordan	Akut	74	22	4	97
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	12	6	17
Erfaring(5år)	1 gang	77	18	4	92
	2 gange	72	22	6	18
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	75	25	0	4
Søgt information	Har søgt information	69	24	6	49
	Har ikke søgt information	81	16	3	64
Køn	Mand	78	19	4	54
	Kvinde	75	20	5	64
Bopæl	Indenamtspatienter	74	21	5	108
	Udenamtspatienter	100	0	0	10
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	69	26	5	39
	40-59 år	77	19	5	43
	60-69 år	71	21	7	14
	70-79 år	100	0	0	7
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	76	20	4	112
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	19	4	105
	Pårørende	70	30	0	10
Afsnit	Afsnit Q1	73	22	5	63
	Afsnit Q2	80	16	4	55
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	76	19	4	118



Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	11
	2-3 dage	97	0	3	39
	4-8 dage	98	0	2	41
	Mere end 8 dage	90	10	0	29
Hvordan	Akut	96	2	2	99
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	6	0	17
Erfaring(5år)	1 gang	96	2	2	94
	2 gange	94	6	0	18
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	4
Søgt information	Har søgt information	94	4	2	50
	Har ikke søgt information	97	2	2	66
Køn	Mand	95	4	2	55
	Kvinde	97	2	2	65
Bopæl	Indenamtspatienter	95	3	2	111
	Udenamtspatienter	100	0	0	9
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	95	3	3	39
	40-59 år	98	0	2	44
	60-69 år	92	8	0	13
	70-79 år	100	0	0	9
	80 år eller mere	100	0	0	12
Modersmål	Dansk	96	3	2	114
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	3	2	108
	Pårørende	100	0	0	9
Afsnit	Afsnit Q1	95	3	2	63
	Afsnit Q2	96	2	2	57
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	96	3	2	120

<b>Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	11
	2-3 dage	94	3	3	36
	4-8 dage	93	7	0	41
	Mere end 8 dage	89	11	0	28
Hvordan	Akut	92	7	1	96
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100	0	0	16
Erfaring(5år)	1 gang	95	4	1	91
	2 gange	88	12	0	17
	3 gange	50	50	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	4
Søgt information	Har søgt information	98	2	0	46
	Har ikke søgt information	91	8	2	66
Køn	Mand	94	6	0	53
	Kvinde	92	6	2	63
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	1	107
	Udenamtspatienter	100	0	0	9
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	97	0	3	38
	40-59 år	95	5	0	42
	60-69 år	92	8	0	12
	70-79 år	78	22	0	9
	80 år eller mere	83	17	0	12
Modersmål	Dansk	94	5	1	110
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	105
	Pårørende	67	33	0	9
Afsnit	Afsnit Q1	90	8	2	61
	Afsnit Q2	96	4	0	55
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	93	6	1	116

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	91	9	0	11
	2-3 dage	78	11	11	37
	4-8 dage	80	12	7	41
	Mere end 8 dage	93	7	0	27
Hvordan	Akut	82	12	6	95
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	6	6	17
Erfaring(5år)	1 gang	80	13	7	91
	2 gange	100	0	0	17
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	4
Søgt information	Har søgt information	85	13	2	47
	Har ikke søgt information	83	8	9	65
Køn	Mand	83	9	7	54
	Kvinde	84	11	5	62
Bopæl	Indenamtspatienter	82	11	7	107
	Udenamtspatienter	100	0	0	9
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	81	11	8	37
	40-59 år	82	14	5	44
	60-69 år	100	0	0	12
	70-79 år	63	13	25	8
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	84	10	6	110
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	10	7	105
	Pårørende	78	22	0	9
Afsnit	Afsnit Q1	86	10	3	59
	Afsnit Q2	81	11	9	57
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	84	10	6	116

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	6
	2-3 dage	90	5	5	21
	4-8 dage	94	6	0	34
	Mere end 8 dage	89	4	7	27
Hvordan	Akut	93	5	1	74
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	0	18	11
Erfaring(5år)	1 gang	91	6	3	67
	2 gange	93	0	7	14
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	4
Søgt information	Har søgt information	88	9	3	33
	Har ikke søgt information	94	2	4	51
Køn	Mand	95	3	3	38
	Kvinde	90	6	4	50
Bopæl	Indenamtspatienter	91	5	4	80
	Udenamtspatienter	100	0	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	93	3	3	29
	40-59 år	88	8	4	26
	60-69 år	92	0	8	12
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	92	5	4	83
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	4	3	75
	Pårørende	90	10	0	10
Afsnit	Afsnit Q1	90	6	4	48
	Afsnit Q2	95	3	3	40
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	92	5	3	88

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	60	40	0	5
	2-3 dage	71	17	13	24
	4-8 dage	83	11	6	18
	Mere end 8 dage	80	13	7	15
Hvordan	Akut	76	18	6	49
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75	8	17	12
Erfaring(5år)	1 gang	76	16	8	49
	2 gange	63	25	13	8
	3 gange	100	0	0	1
	Mere end 3 gange	100	0	0	2
Søgt information	Har søgt information	69	23	9	35
	Har ikke søgt information	88	8	4	26
Køn	Mand	77	9	14	22
	Kvinde	75	20	5	40
Bopæl	Indenamtspatienter	74	17	9	58
	Udenamtspatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	50	36	14	22
	40-59 år	95	5	0	22
	60-69 år	80	0	20	5
	70-79 år	67	17	17	6
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	77	17	7	60
	Ikke dansk	50	0	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	19	6	54
	Pårørende	80	0	20	5
Afsnit	Afsnit Q1	82	11	7	28
	Afsnit Q2	71	21	9	34
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	76	16	8	62

**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	100	0	1
	2-3 dage	100	0	14
	4-8 dage	0	0	0
	Mere end 8 dage	100	0	2
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100	0	17
Erfaring(5år)	1 gang	100	0	16
	2 gange	100	0	1
	3 gange	0	0	0
	Mere end 3 gange	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	100	0	9
	Har ikke søgt information	100	0	8
Køn	Mand	100	0	8
	Kvinde	100	0	9
Bopæl	Indenamtspatienter	100	0	15
	Udenamtspatienter	100	0	2
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	100	0	5
	40-59 år	100	0	10
	60-69 år	100	0	2
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	100	0	16
	Ikke dansk	100	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	100	0	16
	Pårørende	0	0	0
Afsnit	Afsnit Q1	100	0	5
	Afsnit Q2	100	0	12
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	100	0	17

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	1
	2-3 dage	93	7	14
	4-8 dage	0	0	0
	Mere end 8 dage	100	0	2
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	6	17
Erfaring(5år)	1 gang	94	6	16
	2 gange	100	0	1
	3 gange	0	0	0
	Mere end 3 gange	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	100	0	9
	Har ikke søgt information	88	13	8
Køn	Mand	88	13	8
	Kvinde	100	0	9
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	15
	Udenamtspatienter	100	0	2
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	80	20	5
	40-59 år	100	0	10
	60-69 år	100	0	2
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	94	6	16
	Ikke dansk	100	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	16
	Pårørende	0	0	0
Afsnit	Afsnit Q1	100	0	5
	Afsnit Q2	92	8	12
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	94	6	17

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	9	91	11
	2-3 dage	23	77	39
	4-8 dage	22	78	41
	Mere end 8 dage	28	72	29
Hvordan	Akut	25	75	100
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	12	88	17
Erfaring(5år)	1 gang	19	81	94
	2 gange	33	67	18
	3 gange	50	50	2
	Mere end 3 gange	25	75	4
Søgt information	Har søgt information	24	76	50
	Har ikke søgt information	20	80	65
Køn	Mand	13	87	54
	Kvinde	30	70	66
Bopæl	Indenamtspatienter	25	75	110
	Udenamtspatienter	0	100	10
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	28	72	39
	40-59 år	20	80	44
	60-69 år	31	69	13
	70-79 år	11	89	9
	80 år eller mere	8	92	12
Modersmål	Dansk	24	76	114
	Ikke dansk	0	100	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	23	77	108
	Pårørende	11	89	9
Afsnit	Afsnit Q1	34	66	64
	Afsnit Q2	9	91	56
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	23	78	120



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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	0	100	11
	2-3 dage	18	82	38
	4-8 dage	12	88	41
	Mere end 8 dage	19	81	27
Hvordan	Akut	13	87	97
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	18	82	17
Erfaring(5år)	1 gang	14	86	91
	2 gange	17	83	18
	3 gange	0	100	2
	Mere end 3 gange	25	75	4
Søgt information	Har søgt information	16	84	50
	Har ikke søgt information	10	90	63
Køn	Mand	15	85	52
	Kvinde	14	86	65
Bopæl	Indenamtspatienter	16	84	108
	Udenamtspatienter	0	100	9
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	13	87	38
	40-59 år	16	84	44
	60-69 år	25	75	12
	70-79 år	11	89	9
	80 år eller mere	0	100	11
Modersmål	Dansk	14	86	111
	Ikke dansk	40	60	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	14	86	107
	Pårørende	29	71	7
Afsnit	Afsnit Q1	16	84	63
	Afsnit Q2	13	87	54
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	15	85	117

<b>Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	10	90	10
	2-3 dage	28	72	36
	4-8 dage	21	79	38
	Mere end 8 dage	29	71	24
Hvordan	Akut	21	79	89
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	38	63	16
Erfaring(5år)	1 gang	19	81	83
	2 gange	47	53	17
	3 gange	0	100	2
	Mere end 3 gange	50	50	4
Søgt information	Har søgt information	22	78	46
	Har ikke søgt information	23	77	57
Køn	Mand	22	78	49
	Kvinde	25	75	59
Bopæl	Indenamtspatienter	19	81	99
	Udenamtspatienter	78	22	9
Alder	0-18 år	0	100	2
	19-39 år	25	75	36
	40-59 år	28	72	39
	60-69 år	25	75	12
	70-79 år	11	89	9
	80 år eller mere	20	80	10
Modersmål	Dansk	23	77	103
	Ikke dansk	50	50	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	23	77	98
	Pårørende	43	57	7
Afsnit	Afsnit Q1	17	83	60
	Afsnit Q2	33	67	48
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	24	76	108

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	11
	2-3 dage	90	10	39
	4-8 dage	93	8	40
	Mere end 8 dage	90	10	30
Hvordan	Akut	93	7	99
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	18	17
Erfaring(5år)	1 gang	93	7	95
	2 gange	89	11	18
	3 gange	100	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	3
Søgt information	Har søgt information	92	8	50
	Har ikke søgt information	91	9	65
Køn	Mand	94	6	54
	Kvinde	89	11	66
Bopæl	Indenamtspatienter	91	9	110
	Udenamtspatienter	100	0	10
Alder	0-18 år	67	33	3
	19-39 år	87	13	39
	40-59 år	93	7	44
	60-69 år	92	8	13
	70-79 år	100	0	9
	80 år eller mere	100	0	12
Modersmål	Dansk	91	9	114
	Ikke dansk	100	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	7	107
	Pårørende	90	10	10
Afsnit	Afsnit Q1	89	11	63
	Afsnit Q2	95	5	57
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	92	8	120



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

## **Kvalitativ analyse**

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

## **Patienternes egne kommentarer**

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

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

Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.





**Kommentarer til**

**Afsnit Q1**







*En meget god modtagelse!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst



*Kom om natten direkte ind på værelset, og en læge tilså mig indenfor en time. God og hyggelig modtagelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Det var første gang, jeg var indlagt på sygehus og var lidt 'bange' for at være der. Ville gerne have at min kæreste blev, sygeplejersken bad ham tage hjem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Afdelingen sørgede for transport efter vores opringning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut



*Fra jeg kom, til jeg fik en seng, gik der tre timer på grund af møde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut










*Altid utroligt venlige og imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

-  *De undersøger og tager et hav af forskellige prøver, men der er meget lang ventetid på f.eks. CT-scanning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Bestemt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Manglende kommunikation mellem sygeplejersker medførte, at lægeordineret observation af diarremængde gik i kludder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fokus er meget naturvidenskabeligt. Findes ingen årsag til problemet = ingen hjælp til problemløsning. Jeg kunne ønske mig, at man i vores sundhedsvæsen tænkte lidt mere alternativt, som f.eks. i Tyskland.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Havde kun symptomer på malaria, men oplevede god og professionel hjælp.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Hvis jeg havde spørgsmål, blev de besvaret hurtigst muligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Lå flere dage uden behandling, hvorefter nr. 5 læge beordrede medicin til mig som hurtig hjælp.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**



*Jeg mødte venlige, interesserede læger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Men det var forskelligt, hvad lægerne sagde, synes jeg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Meget omsorgsfuldt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst



*Følte mig virkelig hørt!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut











*Og det er jeg meget tilfreds med. Hvis jeg sagde, at jeg f.eks. havde ondt det ene sted, så tjekkede de virkelig meget grundigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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

-  *Jeg mødte et meget venligt, indfølelse og kompetent personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg synes, det var godt, at der var en sygeplejerske knyttet til hver enkelt stue.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Når man er selvhjulpne, ofres man ikke særlig opmærksomhed.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Støtte i høj grad fra læger og plejepersonale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Personalet var flinke og venlige, og de gav sig tid til at snakke, selvom de har travlt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Blev kun tilset, når jeg ringede efter personalet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Men ikke i forhold til, at jeg den første nat var 'bange' for at være der.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Absolut :-)*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut

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



*Jeg følte mig tryk og i meget gode hænder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Rengøringen kunne godt være bedre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*For det meste - indtil der kom flere patienter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Alle var imødekommende, men man vidste sjældent i løbet af et døgn, hvem der var ens kontaktperson.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst



*Havde store sår, som blev plejet efter alle kunstens regler!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Super god!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst




*En enkelt plejeperson var lidt sur og forhastet. Men hun kunne jo have haft et par dårlige dage...*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut




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

 *Alt for ustruktureret. Fik forskelligt at vide fra alle de forskellige læger/sygeplejersker. En god idé med fast plejepersonale i stedet for 10 forskellige.*

Respondentens svar: Nej

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

 *Min eneste undersøgelse var en hjernescanning, og det lød som om, lægen var overrasket over, at den endnu ikke var bestilt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Alt var bare helt i top = UG.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Der skete en misforståelse med nogle blodprøver.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Meget lang ventetid.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Kanon ide at tilknytte fast personale til patienterne.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Fik foretaget rygmarvsprøve to gange. Jeres læger er ikke gode nok. Fik hjælp af narkosen begge gange. Der virkede det. Fire læger forsøgte forgæves. AV.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Flere gange blev prøveudtagelser glemt.*

Respondentens svar: Nej

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

 *Der er absolut ikke noget at klage over. Alt blev tjekket grundigt!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Super god!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst



*Lang ventetid ved afhentning af prøver.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut









*Meget fin behandling.*

Respondentens svar: Ja






Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut












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

-  *Jeg fik at vide, hvad de ville prøve af CT-scanning, røntgenfotografering mv., men ikke hvor lang ventetid der var.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Under andre omstændigheder ville jeg selv have bedt om yderligere informationer, men jeg var omtåget af smerter og afkræftet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var nogle ting, de havde glemt at informere mig om.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Manglede nogle gang lidt information fra lægerne mht. svar, og hvonår hvad skulle ske.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Min kone fulgte nøje med (stuegang etc.).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Jeg fik en god information af de første to læger. Den sidste var for hurtig og overfladisk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Jeg fik af lægerne modstridende forklaringer på resultatet af en scanning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *I det store og hele.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Jeg havde diarre, og der var lidt forskellige holdninger til, hvad der var godt/dårligt at spise. Jeg blev lidt forvirret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *I det store hele var der sammenhæng, men der var dog lidt forskel på deres mening om årsag og sammenhæng til min sygdom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Lægen havde selvfølgelig det sidste ord, men nogle sygeplejersker vidste ikke helt, hvad lægen havde sagt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Alle havde sat sig godt ind i, hvad man fejlede, og hvilke symptomer der var.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Lægerne mente noget forskelligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Jeg havde et dejligt, roligt eneværelse med bad og toilet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Rengøringen kunne være bedre nogle gange.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg synes, det var rigtig godt, at der var både tv og telefon på stuerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget fine.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget pænt og rent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var rent og pænt og alt, hvad man kan forlange.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Måske en bedre rengøring af patientstuen - er meget overfladisk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Der kunne ønskes, at sengen blev redt under de fem dagens ophold.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Super.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Det var perfekt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Stuen var lige lille nok til to senge. Maksimalt plads til to besøgende. Alt andet tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut











*Tip top i orden.*

Respondentens svar: Ja








Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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

-  *Jeg fik at vide af lægen, at jeg kunne blive 1-2 dage længere, hvis jeg så følte mig mere tryk ved at komme hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg følte nok ikke selv, jeg var helt klar. Men det har jeg jo nok været.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut
-  *Blev overflyttet til Udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik lov til at tage hjem før tid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Overflyttet til anden afdeling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Kun fordi, der fra Skejby Afd. Q1 blev arrangeret hjemmesygeplejerske til videre behandling herhjemme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Hjem lørdag - indlagt igen tirsdag.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Tog hjem før tiden - men måtte opgive. Værelset stod klart, idet de forventede, at jeg kom retur.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Jeg har siden, jeg kom hjem, oplevet bivirkninger, som jeg ikke var orienteret om: Koncentrationsbesvær og svært ved at overskue flere ting samtidig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg blev ringet op.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Overflyttet til anden afdeling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik ingen medicin eller gode råd, da jeg ikke havde brug for det. Er rimelig sikker på, at jeg havde fået det, hvis jeg havde haft brug for det.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Den sidste dag på afdelingen blev jeg visiteret af en læge, jeg ikke tidligere havde haft kontakt med - dårlig. Men på udskrivelsesdagen var det heldigvis en, der havde fulgt mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik først informationer om min sygdom flere dage efter, jeg blev udskrevet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Medicinkort fulgte med - det er godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



Spørgsmål: 20

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



*Har ingen nære pårørende i byen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*God information fra lægerne af.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut



*Omfang og varighed af den efterfølgende sygdomsperiode, som blev fortalt, svarede ikke overens med virkeligheden for mig og andre med samme sygdom.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut









*Der var ikke brug for yderligere kontakt.*








Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut

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

-  *Det tror jeg da. Jeg ved jo ikke, hvad han har fået at vide og hvilken besked, han har fået.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *2. gang jeg blev indlagt, vidste min læge det ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Egen læge syg - henvist til Q1 af anden praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Fordi svarene fra mine prøver ikke var kommet ned til lægen, da jeg 14 dage senere kom ned for at få svar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Har ingen besked eller informationer modtaget.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut
-  *Min læge var blevet fuldt informeret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Der er for lidt struktur på hverdagen. Som patient bliver man forvirret af at høre: Nu skal du f.eks. ud på Kommunehospitalet og have undersøgt hals, øre, næse. En time efter: Nej, nu skal du ikke, før du er blevet scannet her først. En tredje: Jo, nu skal du alligevel! Undskyld, men meget forvirrende!!*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fik en enestående behandling!! Har kun ros til overs efter mit ophold på Skejby Sygehus. Alt forløb ydert tilfredsstillende og burde praktiseres på ethvert dansk sygehus.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Generelt var jeg meget godt tilfreds med forløbet af min indlæggelse. Stilheden, roen og omsorgen på afdelingen var vigtig, da jeg havde stærke smerter. Jeg følte, at der var tid til mig. I begyndelsen talte jeg med flere forskellige læger, men i slutningen kun med den samme. Måske er det godt at høre tingene fra forskellige, men det føles trygt at have en gennemgående person at tale med. Jeg vil understrege, at jeg både havde tid og mulighed for at tale med en læge. Men min tilstand (alvorlig meningitis) var ikke sådan, at jeg stillede spørgsmål. Derfor havde det måske været en ide, hvis lægen uopfordret havde foretaget en grundig gennemgang af sygdommen, dens forløb, bivirkninger etc. Evt. udlevering af noget skriftligt materiale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg prøvede at skrive til Århus Stiftstidende om, hvordan I alle på sygehuset gav mig et ekstra pist i livet på den kyndige, omsorgsfulde og kærlige måde, jeg er blevet passet på. Men desværre har de ikke trykt brevet - måske var det for godt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *De fem stjerner har jeg givet, fordi jeg har følt varme og omsorg fra første minut på afdeling Q. Man møder kun varme og - ja - omsorg fra alle. Her er også sørget for hjælp i hjemmet med det samme efter udskrivningen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut
-  *Der var en rigtig god koordination, og de var søde. Omgivelserne/afdelingen var rigtig god. Jeg havde eget værelse med bad, og det betød rigtig meget for mig. Alle, jeg mødte, var generelt søde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Venligt og kompetent personale. Enestue. Fik den information, jeg havde brug for.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Sygeplejerskerne havde tit travlt, men de gjorde, hvad de kunne. De var utroligt søde mod mig. Altid smilende og omsorgsfulde. Lægerne lyttede til mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Alle gjorde alt, hvad de kunne og forsøgte alt. Personalet var meget søde, smilende og altid glade. Lægerne forsøgte alt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Alt fungerede perfekt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Udelukkende på baggrund af ventetiden i venteværelset.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Jeg synes, jeg fik en god behandling. Ville gerne have ligget på enestue, da jeg hele tiden var på toilet, men jeg forstår godt, at der ikke var plads. Var rigtig godt tilfreds med den første læge. Han lavede en grundig undersøgelse, så alt var på plads.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*For meget ventetid.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Jeg lå på stue med en patient, der havde voldsom diarre. Blev vækket mange gange den nat. Personalet meget larmende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg har fået en rigtig god behandling. Især en god modtagelse, hvor lægen foretog en grundig undersøgelse. Afsnittet fik ikke enestående, da jeg oplevede det som lidt utrygt omkring et drop, som ikke gad rigtigt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*God mad. Fik god behandling af personalet. Ren og pæn afdeling. For lidt information angående prøver.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut




*Organisering af sygeplejen virker rodet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Kvalificeret personale og fantastisk mad, der medvirker til indtagelse om sulten ikke er til stede.*

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

 *Jeg synes, at Q1 er et godt og trygt sted at være indlagt! Plejepersonalet er virkelig gode til at være nærværende og gøre en i bedre humør. Lægerne giver præcise og forståelige beskrivelse af, hvad der skal ske.*

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


 *Jeg følte mig tryk i gode hænder. Blev taget seriøst! Der blev senere fulgt op med undersøgelser, blodprøver etc.*

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


 *Fordi:*

- Lægerne har alle været enestående.  
- Sygeplejerskerne og øvrigt plejepersonale har en organisering der gør, at man ikke ved som patient, hvem der plejer hvem. Mange mangler navneskilte og præsenterer sig ikke.


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

 *Enestående er et så krævende udsagn. Jeg kunne ønske mig et 'meget godt' klemt ind, så jeg giver 4½ stjerne!*


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

 *Jeg har været indlagt på både Kommunehospitalet og Skejby. Må tilstå, at jeg var gladest for behandlingen på Skejby pga. det søde personale og faciliteterne på Q1.*


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

 *Fantastisk personale - fagligt meget dygtige og utroligt lydhøre. Virkede til, at der var en god kemi og arbejdsdeling mellem læger, plejere og sygeplejersker.*


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

 *God omsorg og engageret personale. Stor stjerne til læge NN. Yderst sympatisk og meget lyttende. Ydede stærk omsorg og var meget rolig.*


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

 *Jeg har følt mig særdeles godt behandlet. Især var personalet og lokalerne helt enestående.*


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

 *Jeg gav fire stjerner, fordi jeg var meget tilfreds med det hele. Det eneste der gør, at det ikke blev fem stjerner er, fordi svarene fra mine prøver ikke var kommet ned til min egen praktiserende læge.*


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

 *Gode sygeplejere og læger. Gode forhold. God stemning.*


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

 *Personalet var om mig i det omfang, det var nødvendigt.*


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

 *Jeg har fået en supergod modtagelse, hjælp og behandling af sygeplejersker og ikke mindst af de læger, som jeg har haft kontakt med før, efter og ikke mindst under indlæggelserne. Så derfor enestående!*


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

 *En enestående dygtig og venlig behandling af læger/sygeplejersker samt øvrigt personale.*


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

 *Jeg var heldig at have stuen for mig selv, hvilket løftede oplevelsen af opholdet, men kan ikke normalt forventes. God mad. Rart personale, men mangelfuld rengøring.*


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

 *En afdeling med ro. God mad. Jeg kunne få næsten det, jeg ville, når jeg ville.*


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

 *Hyggelig modtagelse af en yderst venlig læge - rolig. Personalet hjælpsomt. Skønt værelse, god mad - dagene blev nydt.*

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

 *Jeg er fuldt ud tilfreds med den behandling, jeg fik. Følte, at der var styr på tingene, og at man hele tiden blev observeret. Har intet at klage over!*

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

 *Det kommer jo af sig selv. Det er første gang, jeg er indlagt i så lang tid og var meget nervøs. Men det var der ikke grund til.*

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



*Fin behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*I forhold til andre afsnit på Skejby og andre sygehuse. God mad, pyntet mv. betyder MEGET, når man ingen appetit har. God hygiejne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Var godt tilfreds med opholdet på Q1.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Som pårørende blev vi informeret godt og blev modtaget af et velfungerende og venligt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Fordi jeg fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut



*Rigtig meget tilfreds med afdelingen!  
Sødt personale, som tog sig godt af en.  
Lækker mad - stort udvalg.*

*Kan ikke sætte en finger på noget, som ikke var tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Det var første gang, jeg overhovedet var indlagt (bortset fra en fødsel i 1971). Jeg følte mig helt tryk og afslappet. Men jeg blev også meget hurtigt feberfri, så jeg følte mindre grund til ængstelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*En 'åben indlæggelse' gav stor tryghed. Er så godt kendt på afdelingen, at jeg næsten blev budt 'velkommen' tilbage -det var dejligt at føle.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut



*Fordi det var godt. God behandling, god forplejning - det hele var tilfredsstillende. Der var kun en læge, der var stresset. Fem stjerner, hvis hun havde haft ferie til at stresses af.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*De 2 gange jeg har været indlagt, har det været en god oplevelse!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut





**Kommentarer til**

**Afsnit Q2**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Jeg kan kun svare, at jeg har været ualmindelig godt tilfreds på alle måder.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fik en enestue af hensyn til min familie. Super!!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Fin, venlig behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Megen omsorg i forbindelse med indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Alle, som kom på vagt og ikke havde mødt mig før, kom og hilste/præsenterede sig. En vigtig lille 'gestus'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget varm modtagelse med tid til at vise rundt på afdelingen, give forskellige informationer osv. Meget flot.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Min mand er halvsidig lammet - kan ikke tale.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst
-  *Sygeplejerskens modtagelse var helt fantastisk meget sød og imødekommende. Jeg følte mig godt tilpas.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Rigtig flinkt personale, men for dårlig information om, hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*For lang tid at vente på en seng, samt personer efter mig kom før på sin stue.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Blev placeret i opholdsstuen uden ret mange informationer, og der gik 45 minutter inden jeg igen så en sygeplejerske.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Det var fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



*Det var ok at være i fred, men mærkeligt at de ikke kom ind og så til en.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Indlagt om aftenen. Alle stod på pinde for at tage prøver, skrive journal osv., så jeg følte mig i gode hænder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut



*Den var meget omhyggelig. Man følte sig godt tilpas, og der var gode forklaringer omkring videre forløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut




*Fik snakket med en læge meget hurtigt, hvilket var rart. Blev informeret godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

 *Jeg vil give Jer alle et stort ug med kryds og slang. Alle var søde og venlige imod mig.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Ingen behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut

 *Helt klart - jeg blev velinformeret undervejs og stadig flinke mennesker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *De kunne ikke finde min sygdom.*


Respondentens svar: Nej

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

 *Men der er altid en, der taler ned til en, for at få en ud/hjem igen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Ikke behandling men undersøgelse af symptomer. Diagnose blev ikke fundet, så endnu ingen behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Meget.*


Respondentens svar: Ja

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

 *Meget professionelt og overvejet.*

Respondentens svar: Ja









Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Ja, jeg følte, at der blev gjort det, som skulle gøres.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut










**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**

-  *Absolut. Også selvom jeg får meget stærk medicin, fik jeg det, jeg skulle have uden ballade.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg var 'forberedt' på, hvilke spørgsmål jeg ville stille før stuegang. Med den baggrund blev jeg lyttet til og fik svar på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Føler måske ikke altid, ens journal er blevet læst før samtale - gentagelse af allerede besvarede spørgsmål.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Og gav sig god tid til at besvare spørgsmål og forklare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *De havde lidt svært ved at vurdere graden af mine symptomer, fordi de ikke kendte mig. Men sådan vil det vel altid være.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Det virkede det til - og god respons også.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Da jeg kom fra Randers Centralsygehus, hvor jeg blev fejlbehandlet, lyttede de, når jeg fortalte om forløbet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Uoplyst
-  *Ingen problemer overhovedet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Stor ros til alle.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Det var forskelligt fra person til person, hvor meget de gav 'menneskelig støtte'. Nogle var rigtig gode, så samlet var det positivt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget varm og omsorgsfuld tone på afdelingen tilsat lidt humor. Personalet var gode til 'at se' en.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Havde mest brug for støtte = besøg og opringninger fra min familie og venner.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Var ikke indlagt for noget alvorligt og heller ikke særlig længe, så der var ikke så meget brug for støtten.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Afhang meget af, hvem der havde vagt. Men normalt ok!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Man tog sig virkelig af een.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Uoplyst
-  *Ingen eller forkert information om forløbet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Hvad skal jeg bruge det til? De har for travlt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var tit personale på stuen, som spurgte til, hvordan jeg havde det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Absolut. Selv da jeg var meget nervøs for undersøgelsen var der en kærlig hånd at holde om.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Fik lov til at tage hjem om natten.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Havde ikke brug for meget pleje, så mit behov blev fint opfyldt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Både faglig og personlig 'supersygepleje'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Havde ikke brug for meget pleje, men de var altid behjælpelige, hvis man havde spørgsmål eller manglede noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Generet set var de meget omhyggelige. Jeg var dog lidt utryk ved een bestemt sygeplejerske, som rystede meget - både på krop og hænder - når hun skulle stikke mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Kunne nærmest klare mig selv med undtagelse af medicinuddeling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Bortset fra at der var en sygeplejerske, der ville tvangsfodre mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Ligesom et hotel - uden meget hjælp. Men natsygeplejerskerne var de flinkeste til at kigge ind.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Uden undtagelser.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut



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

-  *Der var ikke mange forskellige ansatte, men kun et par stykker, der fulgte mig igennem hele forløbet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Meget ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Løbende information om hvilke prøver der bliver taget, kunne jeg godt have tænkt mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Hurtig behandling, stuegang, blodprøvetagning fulgte efter hinanden uden lang ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Det var en akut indlæggelse, men jeg føler, at der var en opfølgning på alt relevant.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Ventetider på undersøgelser kan man ikke gøre så meget ved - så det var ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *I den korte tid jeg var der.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *I det hele store hele. Der var dog en misforståelse angående min temperatur en dag, og derfor kom jeg til at ligge en dag længere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Bortset fra den manglende information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut



*Blev kastet rundt til forskellige undersøgelser samt glemt to gange på en dag.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Ingen behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut



*Undersøgelserne startede 'i blinde' og zig-zagede fremad med nye ideer, men fremgangsmåden forekom relevant.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



*Ja, jeg følte ikke, at behandlingen stod stille på noget tidspunkt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

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



*Alt var ok.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Jeg synes, jeg fik gode informationer fra både læger og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Men jeg var jo på vej videre til afdeling V.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut



*Og en snak og vejledning af en anden patient, som tager samme medicin, jeg skulle have. Arrangeret af sygehuset - meget positivt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Helt sikkert.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Ellers spurgte jeg selv ind.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut



*Forkerte informationer om antal prøver.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Følte indimellem jeg selv skulle være meget 'opsøgende'.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

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



*Jeg forstod alt godt og tydeligt.*

Respondentens svar: Ja

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



*Der var divergens mellem lægernes oplysninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Et par smuttere i forhold til interne informationer var der, men ikke noget problematisk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Eksempelvis sygeplejerskerne vidste altid, hvad lægerne havde sagt, så ingen 'dobbeltmeldinger'.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Det virkede i hvert fald enstemmigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Ikke alle læger var enige om faktuelle spørgsmål, som f.eks. hvor stor min risiko for malaria var.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Ja, det var der i høj grad.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Alt var det rene luksus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg havde enestue pga. jeg har små børn, som kom på besøg. Dejligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Det var ren luksus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget, meget tilfreds med forholdene. Var så heldig at få enestue. Det var en 'gave' lige på det tidspunkt for mig - havde brug for roen!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Meget tilfredsstillende. Hyggelig indretning (hjemlig). Gode muligheder for at være sig selv eller alene med familie.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Intet at udsætte på det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Generelt ok. Men toilettet var absolut ikke så rent, som man kunne forestille sig på et infektionsafsnit. Afføringslignende klatter på væggen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Fantastisk flotte stuer og bad. Pænt rent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Der var for langt til rygerummet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut
-  *Dejlig varieret 'sund mad'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Følte mig som på fire-stjernet hotel.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut



*Glad for telefon ved sengen - ville gerne se GRATIS tv fra sengen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut



*Meget behagelig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut



*Ja, meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut

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



*Selvom jeg kun var indlagt tre døgn, følte jeg som om, jeg var i paradis.*

Respondentens svar: Ja

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



*Sov hjemme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*I høj grad. Satte pris på, at man på afdelingen opfordrede til at blive til efter stuegang, så jeg kunne tale med lægen før udskrivning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg skulle overflyttes til V - men ville hellere blive. Man kan være sårbar ved forandringer, når man er syg.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Mere end det - pga. misforståelse med temperaturen blev jeg en dag ekstra.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Bad selv om at blive udskrevet.*

Respondentens svar: Ja

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



*Endda lidt længere end ønsket.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut











*Ja, jeg blev spurgt, om jeg ville være der en ekstra nat.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Alt var ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Både under og efter. Var med til undervisning. Meget informativt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Uddybende samtale med overlæge. Meget tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg kunne have haft brug for at vide hvor lang tid, jeg burde have været sygemeldt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *God forklaring på, hvorfor jeg skulle overflyttes.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Ingen diarre - Podegra eller Rose?*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut
-  *Fik oplysninger om medicin og hvile.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Måtte vente på en aftalt tid ca. to timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Manglede lidt information om, hvornår jeg kunne forvente at blive rask igen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Glad for kopi af journalen og for tilbud om genindlæggelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut





*Blev bl.a. henvist til en anden afdeling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Spørgsmål: 20

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



*Over al forventning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)



*Meget søde og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut



*Ikke en alvorlig sygdom, men da min mor spurgte, blev der taget sig tid - også da min fætter kom. Meget fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut












*Uden problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

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

-  *Er stadig tilknyttet Ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg har kun godt at sige. Hils NN og sig hjertelig tak for, at han kom op og hilste på mig. Det var pænt af ham.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Min læge får ikke besked før lang tid efter. Vi kunne ønske, at min læge informeres hurtigere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg har ikke haft kommentar eller opfølgning fra min egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Ved kun, at lægen fik en meget hurtig tilbagemelding, og at jeg blev indlagt med det samme, da lægen kontaktede Q2. Meget fin 'service'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Dette skyldes min læge - ikke Skejby.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Men det tror jeg.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Der kommer altid informationer til egen læge, uanset om det er ved indlæggelse eller på Ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Har ikke haft brug for at undersøge det, så det ved jeg ikke.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Lægen følte ikke, at lægen på hospitalet tog ham alvorligt i telefonen. Fordi der var travlt på hospitalet, prøvede de at negligere min indlæggelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Ingen kontakt.*

Respondentens svar: Nej

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



*Ingen opfølgning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Blev henvist af vagtlæge - fungerede godt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Der gik et stykke tid, før min egen læge fik svar fra sygehuset.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg vil tro 'ja', men jeg ved det ikke.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut








*Hvad jeg ved af, ja.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

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

-  *Jeg er meget tilfreds, og jeg er stadig tilknyttet Ambulatoriet Q.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fordi alle behandlede mig ualmindelig pænt og hjerteligt. Man følte sig ikke som et nummer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Dygtigt og venligt personale, som gør et stort arbejde for, at man som patient føler sig tryk og godt tilpas.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *God afdeling, med menneskelig forståelse og behandling med ro og omtanke.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Jeg var kun indlagt tre dage, så det er lidt svært at give 'stjerner'. Jeg var oppegående og klarede mig selv. Jeg har kun ros til afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Fordi jeg har haft det godt under mit ophold på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut
-  *Den røde tråd!! Venlige, hjælpsomme, imødekommende etc.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut
-  *Jeg er tilfreds med forløbet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)
-  *Som sagt hurtig behandling uden lang ventetid og gode, uddybende samtaler med læger, der gerne gav svar på spørgsmål, uden at patienten følte, de var udsat for tidspres.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Godt: Flinkt og hjælpsomt plejepersonale. Enestue var et stort plus.*

*Skidt: Behandling forløb smertefuldt og lykkedes først i tredje forsøg. Første gang udført af ung/uerfaren læge, som bagefter indrømmer, hun har været på arbejde i 14 timer!! I mine øjne dybt uansvarligt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Fungerede alt i alt godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Det er en fantastisk flot afdeling med et godt og hjælpsomt personale. Lige lidt malurt i bøgeret: Den varme mad burde være bedre - det er syge mennesker uden appetit. Ellers stor ros til afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Især pga. en oplevelse af at både det faglige og det menneskelige er vægtet højt. Oplever, at lægerne var bedre informerede/informerende (til mig) og lyttende end mine tidligere generelle oplevelser af sygehuslæger/speciallæger. Også sygeplejerskerne. Det øvrige plejepersonale var noget forskelligt, men dog ok.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Jeg følte, at behandlingen af mig var fyrstelig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Fordi jeg generelt synes, man har det godt og føler sig tryk i forbindelse med Skejby Sygehus.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Jeg har ikke været indlagt før og blev meget positivt overrasket. Der var tid til patienterne - selvom man ofte hører det modsatte. Og så var afdelingen tilpas i størrelse, så man altid følte sig i gode hænder! Stor ros til menneskelige sygeplejersker og læger!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Personalet har virkelig på alle måer været enestående - på hver deres professioner og menneskeligt. De har gjort alt for at gøre mig rask og samtidig udøvet en fantastisk omsorg.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut



*Enestående personale. Altid smil og venlige.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Uoplyst

 *Det eneste jeg var utilfreds med, var at patienttelefonen var både dyr og besværlig at bruge, og man måtte ikke ringe fra sin mobil. Telefon er noget af det vigtigste, når man ligger dér og er syg.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Det virkede som om, de ansatte havde overskud og interesse, og jeg følte mig virkelig godt behandlet. Der blev forklaret i dybden og lyttet til respons. Desuden blev der lavet ekstra opfølgning mht. min lave vægt (diætist blev indsat) og indhentet oplysninger, jeg spurgte efter, selvom de måske ikke direkte var relevante for det, jeg fejlede.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *En god behandling hele vejen igennem.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Generelt positiv. Eneste to minusser er:*

*- Lidt mangelfuld information.*

*- Dårlig rengøring.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *I forhold til andre sygehusophold fortjener Skejby de fire stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Uoplyst

 *Absolut tilfredsstillende behandling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut

 *Fordi jeg fik særdeles god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Fordi jeg føler mig godt behandlet og godt informeret. Det har været et positivt personale, der havde tid til at lytte og orientere mig. Jeg føler mig tryk.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut

 *Manglende informationer mellem patient, læge og sygeplejepersonalet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut

 *Meget fin behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 80 år eller mere            Hvordan: Akut

 *Ingen problemer, indlæggelsen forløb som forventet. Jeg blev udskrevet efter eget ønske.*


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

 *Havde alt i alt et godt forløb på Q2.*


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

 *Jeg var meget nervøs for min leverbiopsi, men jeg fik beroligende og følte mig generelt tryk i personalets hænder.*


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

 *Man kunne altid få noget at spise. Det var en stor fordel, da appetitten vendte tilbage.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

 *Jeg synes, at det er for dårligt, at der ved blodtryksmåling ikke er en manchete, der er stor nok på Q2. Der skal være til alle - uanset armstørrelse. Jeg havde meget forhøjet blodtryk, men det varede til næste dag, før de fandt et, der var 'nogenlunde' - og alligevel ikke.*


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

 *Personalet uden undtagelse hjælpsomme, lyttende og havde tilsyneladende tid nok. Fik efterfølgende brev fra afdelingen om svar på dyrkning med oplysning om kontaktperson.*

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

 *Fremragende med omsorgsfuldt personale.*


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

 *For god information og pleje.*


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

 *Fordi behandlingen på alle måder var i top.*

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

 *Det var en god behandling, jeg fik.*

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

 *Fordi jeg var meget tilfreds med behandlingen og personalet. Tak.*

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





*Meget omhyggelig og overvejet behandling. Personalet var gode til støtte og vejledning. Stor grad af individuelt hensyn. God mulighed for at spørge og få svar. Professionelle læger med stor interesse og indsigt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut



*Kan ikke finde på noget at klage over.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

