

**Dagpatient på**  
**Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**  
**Århus Sygehus**  
3. måling



**Dagpatient på**  
**Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**  
**Århus Sygehus**  
3. måling

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

e-mail: [amu@ag.aaa.dk](mailto:amu@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 415

# Indhold

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

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag .....	19
3. Dagpatienterne.....	23
4. Elleve spørgsmål om tilfredshed .....	25
5. Stabiliteten i personalekontakten.....	29
6. Samlet indtryk af afdelingen .....	31
Litteratur.....	33

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens dagpatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Dagpatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt dagpatienter på:

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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

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

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er  
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og  
fagopdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede  
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-  
nering, 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 dagpatienter kan ikke ses løst fra, hvil-  
ken afdeling resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids  
af afdelingens karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger  
om antal operationer, lokaleforhold, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange dagpatienter, der er sendt skemaer ud til, og  
hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfalds-  
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ  
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre dagafsnit, der er valgt i  
rapporten som sammenligningsgrundlag.

**Afsnit 3: Dagpatienterne**

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

**Afsnit 4: Elleve spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 11 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i forbindelse med dagpatientforløbet. Her er der mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre kirurgiske dagafsnit. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller afdelingens eventuelt forskellige dagafsnit, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 11 spørgsmål, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten**

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

**Afsnit 6: Samlet indtryk af afdelingen**

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

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

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



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

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

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

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

## Formål

Konceptets formål er:

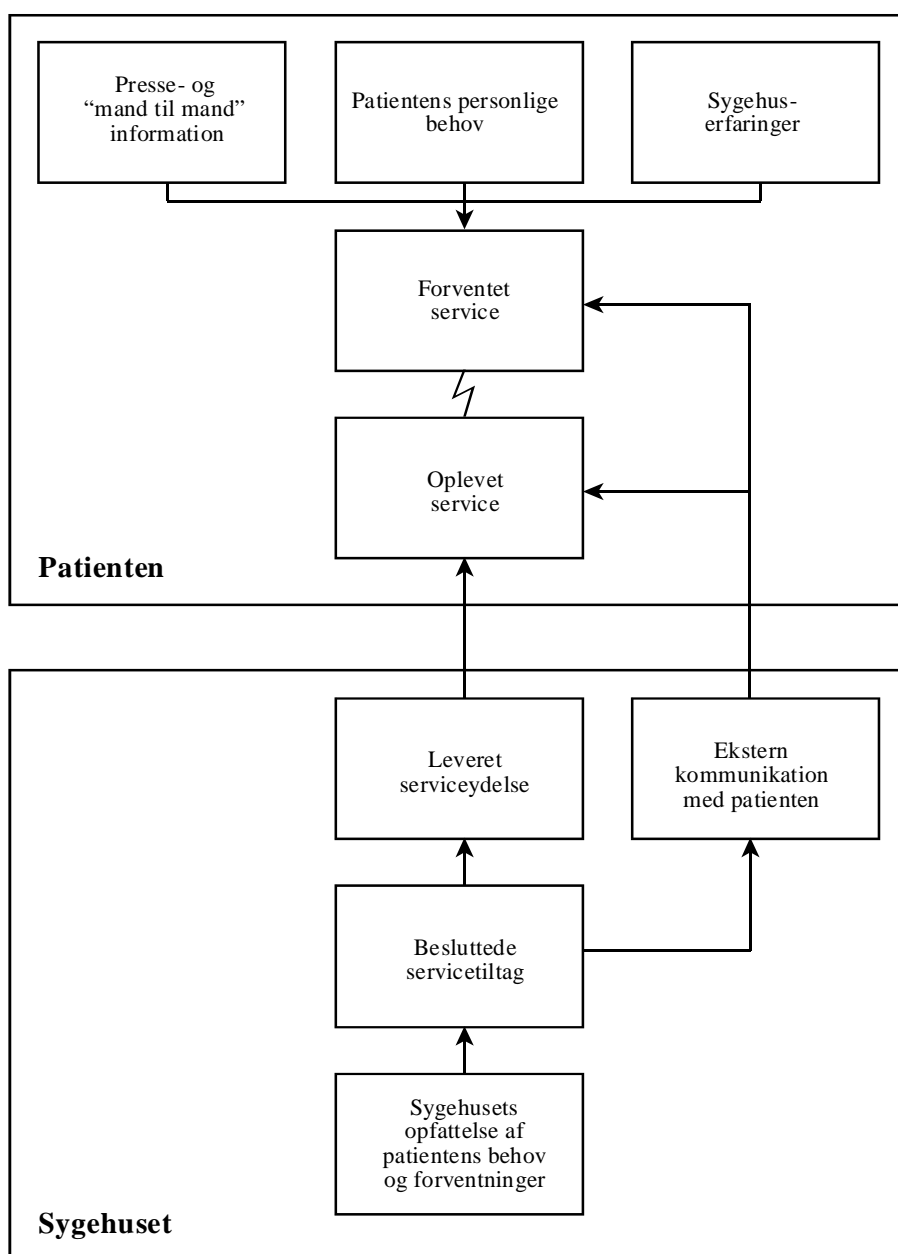
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

## Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedureerne 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 patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets registreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:</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>

**Kommentarer  
i rapportens  
bilag**

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *vurderinger* er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsriver sig fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen "Jeg faldt og brækkede benet".

**Validering af  
skemaerne**

Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.

**Hård test af  
hverdagen**

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der *har* været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at "pæne" sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.

**Lokal organisering**

Undersøgelsen er gennemført på an afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.

Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

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.

**Udsendelse og  
indsendelse**

Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.

Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.

**Mere om metoden**

Før en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til "Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse". Erik Riiskjær.

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på den. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god 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, som 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 2003**

Afdelingens speciale	Kardiologi
Antal indlagte	5.374
Heraf akut indlagte	4.674
Heraf planlagte	700
Gennemsnitligt antal sengedage	20.266
Belægningsprocent	93,3
Antal senge	59
Enestuer	2
Tomandsstuer	14
Tremandsstuer	3
Firemandsstuer	2
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	3
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	17.889 (incl. deldøgnsbehandlinger)
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	26,42
Plejepersonalestillinger	126,86
Lægeseekretærstillinger	17,66
Samlet budgetramme	65,085

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# 1. Om Afdelingen

## **Afdelingens opbygning**

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A er en blandet intern medicinsk og kardiologisk afdeling. Afdelingen består af 2 sengeafsnit med hver 18 sengepladser og 1 dagafsnit. Herudover har afdelingen et medicinsk visitationsafsnit samt et akut hjerterafsnit.

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

De ambulante funktioner har fokus på præventiv kardiologi (herunder diagnostik og behandling af patienter med forstyrrelser i lipidstofskiftet, hypertension og iskæmisk hjertesygdom). I dagafsnittet behandles desuden patienter med intern medicinske problemstillinger.

## **Sengeafsnit 220**

Afsnit 220 er afdelingens hjerterefficiensafsnit. Hjerterefficiensafsnittet har 18 senge samt dagpatienter. Hjerterefficiensafsnittet er specialiseret i diagnostik, behandling og kontrol af patienter med hjerterefficiens. På afsnittet er etableret hjerterytmeovervågning.

## **Vedrørende hjerterefficiens**

Afsnittet modtager patienter med hjerterefficiens. Under indlæggelsen foretages primær udredning og diagnostik af hjerterefficiens. Efter udskrivelse aftales ambulant kontrol som dagpatient i afsnittet. Denne kontrol foregår i team med patient og familie samt læge og sygeplejerske. Afsnittet har udarbejdet programmer (standarder) for den plejemæssige og lægelige behandling af hjerterefficienspatienter.

## **Sengeafsnit 320**

Afsnit 320 er afdelingens tromboseafsnit. Tromboseafsnittet har 18 senge og herudover dagpatienter. Tromboseafsnittet er specialiseret i behandling af patienter med apopleksi, dyb venetrombose og lungeemboli. På afsnittet er etableret hjerterytmeovervågning.

## **Vedrørende apopleksi**

Afsnittet modtager patienter med apopleksi. Der er etableret teamfunktion med henblik på optimering af behandlingsindsatsen overfor patienter med apopleksi. Patienten med apopleksi behandles i et team bestående af 1 læge, 1 sygeplejerske, 1 ergoterapeut og 1 fysioterapeut. Herudover kan tilknyttes andre personer efter behov (f.eks. talepædagog). Ved teamkonferencer, hvor patient og familie deltager, planlægges genoptræningsforløb og anden behandling, og der fastsættes en målsætning for den terapeutiske indsats.

Afsnittet har et tæt samarbejde med Marselisborg Hospital med henblik på at optimere genoptræningsforløbet og knytte en tættere kontakt til primærsektoren. Der er beskrevet programmer (standarder) for den plejemæssige, terapeutiske og lægelige behandling af apopleksi-patienterne.

## **Dagafsnit A140**

Dagafsnit A140 er afdelingens daghospital. På daghospitalet modtages alle patienter henvist til ambulante udredning af intern medicinske sygdomme, der ikke er hjemmehørende på andre subspecialiserede afdelinger samt især patienter henvist til udredning af hjertekarsygdom.

Hovedområderne omfatter især patienter med hypertension, hjertearytmi, angina pectoris, forstyrrelser i fedtstofskiftet samt trombose-sygdom. Dagafsnittet er desuden specialiseret i hjerterehabilitering, således at alle patienter udskrevet fra sengeafdelingerne efter akut myokardieinfarkt efterfølgende indgår i et hjerterehabiliteringsforløb som beskrevet nedenfor.

## **Patient-henvisning**

Dagafsnittet modtager patienter henvist fra deres praktiserende læge til udredning og behandling af almen medicinske lidelser samt specielt hjerte-karsygdom. Efter henvisning af patienten lægges et udredningsprogram, og på baggrund heraf tilrettelægges en behandling, som enten følges op ved efterfølgende ambulante kontroller eller hos egen læge.

## **Hjertemedicinsk Dagafsnit**

Hjertemedicinsk dagafsnit er specialiseret i hjerterehabilitering. Når en patient udskrives fra sengeafsnittet efter en indlæggelse med akut myokardieinfarkt, overgår patienten i løbet af den næste uge til dagpatient i hjerterehabiliteringen. Hjerterehabiliteringsprogrammet vurderes for den enkelte patient, men er generelt opbygget med 4 besøg i daghospitalet. Ved det første besøg får patienten og oftest også ægtefællen supplerende information om forholdsregler i forbindelse med blodprop i hjertet. Der foretages samme dag arbejdsforsøg (cykeltest), hvor man under fysisk belastning vurderer eventuelle tegn på fortsat iltmangel i hjertet med henblik på, om den medicinske behandling skal øges, eller om patienten skal henvises til kardiologisk laboratorium på Skejby Sygehus til røntgenundersøgelse af hjertets kranspulsårer (KAG) med henblik på eventuelle muligheder for ballonbehandling (PTCA) eller bypassoperation. Såfremt arbejdstesten forløber tilfredsstillende, tilbydes patienten efterfølgende et genoptræningsprogram i samarbejde med fysioterapien ved Århus Amtssygehus med et gymnastikprogram i ca. 6 uger. Ved andet besøg er der tilrettelagt samtale med klinisk diætist med henblik på information om fedtreduceret kost samt fornyet lægeundersøgelse. Ved andet besøg desuden supplerende hjerteundervisning med undervisningsvideo fra Hjerteforeningen.

Der er på dette tidspunkt også mulighed for, hvis patienten fortsat er ryger, at tale med sygeplejerske, der er specielt uddannet til undervisning i rygeophør. Tredje besøg er en kort opfølgende samtale hos hjertesyggeplejerske samt fornyet blodprøvetagning til vurdering af fedtstofferne i blodet og saltene i blodet samt røntgenbillede af hjerte og lunger. Fjerde besøg er en afsluttende samtale med læge, hvor man planlægger det videre forløb samt muligheden for, at patienten kan genoptage sit erhvervsarbejde på dette tidspunkt. Det samlede rehabiliteringsforløb er således ca. 6 uger svarende til den rekreative periode, hjertepatienter tilrådes efter blodprop i hjertet.

**Vedrørende Ambulatoriet**

Hjerter medicinsk ambulatorium er en del af dagafsnittet. Ambulatoriet modtager primært patienter til efterbehandling, således at patienterne enten tidligere har været indlagt på dagafsnit A140 til udredning og vurdering af behandling eller er udskrevet fra et af afdelingens sengeafsnit og kommer til ambulans efterbehandling. Der stiles generelt mod at afslutte patienten fra ambulatoriet, så snart dette skønnes forsvarligt, og kontrollen kan overgå til egen læge. En del hjertepatienter følges dog i flere år på grund af behovet for jævnlig vurdering hos speciallæger i kardiologi. Endelig følges inden for afdelingens speciale en række patienter med øget tendens til blodpropdannelse samt patienter med dyslipidæmi.

**Lipidklinikken**

Her modtages og efterbehandles patienter med forstyrrelser i fedtstofskiftet.

**Akut hjertemedicinsk afsnit**

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

Såfremt diagnosen kan bekræftes, og der er en blodprop i hjertet, kan den fortsatte behandling foregå enten i samarbejde med hjerter medicinsk dagafsnit, hvor blodproppatienterne fortsætter i et hjerterehabiliteringsforløb. Endvidere kan samarbejdet foregå med andre sengeafsnit, f.eks. hjerteinsufficiensafsnittet på sengeafsnit A220 såfremt der i forløbet optræder hjerteinsufficiensproblemer. Der er også mulighed for at samarbejde med f.eks. sengeafsnit A320, såfremt der er brug for en særlig blodproppsforebyggende behandling i forløbet.

**Medicinsk visitationsafsnit**

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

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

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for dagpatienter på  
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**

Patienter i procent af antal dagpatienter	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	Antal	239
<b>Alder</b>		
0-18 år	0%	0%
19-39 år	10%	6%
40-59 år	54%	49%
60-69 år	21%	29%
70-79 år	13%	12%
80 år eller mere	3%	3%
<b>Køn</b>		
Mand	54%	53%
Kvinde	46%	47%
<b>Diagnose</b>		
Rehabilitering (1)	5%	6%
Andet (2)	95%	94%

## 2. Rapportens datagrundlag

### Svarprocenten 62

Der er udsendt i alt 239 breve til dagpatienter på

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A Århus Sygehus

De udvalgte patienter har været behandlet som dagpatienter en eller flere gange i perioden 1. december 2003 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 147 skemaer, svarende til en svarprocent på 62. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

### Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets registreringssystem. 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

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

### Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

juni 1999 - 162 svar. (1. gang)

februar 2002 - 174 svar. (2. gang)

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Hæmatologisk Afdeling B	149	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Afdeling C	136	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	174	februar 2002	Århus Amtssygehus
Lungemedicinsk Afdeling B	182	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	106	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Dagafsnit M1	148	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Afdeling D	135	november 2001	Århus Kommunehospital
Dagafsnit B4 på Medicinsk Afd. M	167	april 2002	Randers Centralsygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	58	februar 2002	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>1.255</b>		

## Udskrivning af lister over tilfældige patienter

Udvælgelsen af patienterne til undersøgelsen blandt de indlagte er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle dagpatienter der har besøgt afdelingen inden for de *seneste 2 måneder*. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres dagpatientbehandling i perioden, og patienter der stadig er under behandling på dagafsnittet.

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 2 måneders patientoplevelser.

## Sammenligning

I rapporten er afdelingens patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra en række andre dagafsnit. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra dagafsnittene i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af dagafsnit giver mulighed for at kvalificere det løbende arbejde med at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de dagafsnit, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er dagafsnittets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets dagafsnit, det dagafsnit, der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Dagafsnit med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker afdelingen at vide hvilke dagafsnit, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i de 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 de to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for dagpatienter på  
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	162	174	147	1.255
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	7%	7%	6%	11%
2-3 besøg	36%	34%	32%	24%
4-9 besøg	48%	50%	51%	35%
Mere end 9 besøg	9%	9%	11%	30%
<b>Umiddelbart inden</b>				
Indlagt på sengeafdeling	37%	29%	31%	34%
Patient i afd.s ambulatorie	10%	15%	7%	21%
Behandling hos egen læge	44%	39%	45%	26%
Andet	10%	17%	17%	18%
<b>Alder</b>				
0-18 år	0%	1%	0%	1%
19-39 år	6%	9%	6%	15%
40-59 år	44%	27%	49%	36%
60-69 år	27%	32%	29%	22%
70-79 år	20%	21%	12%	19%
80 år eller mere	2%	10%	3%	7%
<b>Køn</b>				
Mand	51%	53%	53%	47%
Kvinde	49%	47%	47%	53%
<b>Bopæl</b>				
Indenampspatienter	97%	97%	100%	89%
Udenampspatienter	3%	3%	0%	11%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	96%	92%	97%
Ikke dansk	3%	4%	8%	3%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	32%	37%	29%	32%
Erhvervsudd./håndværker	32%	30%	35%	28%
Videregående uddannelse	32%	27%	35%	31%
Andet	5%	5%	1%	8%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	30%	33%	40%	40%
Har ikke søgt information	70%	67%	60%	60%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	96%	98%	95%	95%
Pårørende	4%	2%	5%	5%

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



### 3. Dagpatienterne

#### **Baggrunds- spørgsmål**

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

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

#### **Baggrunds- spørgsmålenes indhold**

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

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

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

#### **Karakteristik af dagafsnittets patienter**

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

- Er afsnittet karakteriseret af patienter, der behandles mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer en gang? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Er det patienter, der tidligere har været indlagt på afdelingens sengeafsnit? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre afsnit?

#### **Forskel på patienterne?**

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

**TABEL 5. Elleve tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 147 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	78%	15%	4%	3%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	95%	2%	3%	0%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	93%	3%	1%	3%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	82%	16%	1%	1%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	95%	2%	1%	2%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?	76%	20%	5%	0%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv)	84%	11%	4%	1%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	81%	10%	3%	5%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	83%	7%	1%	9%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	93%	6%	1%	0%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	50%	13%	6%	31%

*Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste dagpatientbesøg.*

## 4. Elleve spørgsmål om tilfredshed

### Anbefalinger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews i 1999. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for hvordan man i videst mulig omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten
- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom
- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af.

### Svar på 11 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til dagpatienterne rummer 11 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

### Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et medicinsk dagpatientforløb. 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 dagpatientforløbet, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder<sup>1</sup> fra dagpatienter på Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>2</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal <sup>3</sup>	162	174			
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	21%	16%	20%	28%	16%	39%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	4%	3%	5%	8%	3%	13%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	4%	3%	4%	4%	2%	9%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	16%	12%	17%	19%	10%	27%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	3%	1%	3%	7%	1%	13%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?	19%	19%	24%	31%	19%	47%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivikninger mv)	13%	13%	15%	19%	12%	34%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	16%	11%	14%	21%	11%	35%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	7%	4%	9%	11%	4%	16%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	5%	6%	7%	12%	5%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	18%	17%	27%	26%	17%	42%

<sup>1</sup> Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedrings søjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

<sup>2</sup> Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>3</sup> Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

<b>Patienternes svar</b>	Patienternes procentvise svarfordeling på de 11 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under “Ved ikke/ej relevant”.
<b>Kommentarer til spørgsmålene</b>	Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende dagpatientbehandlingen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.
<b>Forskel på patienterne?</b>	Herudover er de 11 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
<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 dagafsnit</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for dagafsnittet opstillet for hver af undersøgelsens 11 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på dagafsnittet. 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 dagafsnit er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommens karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<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 det dagafsnit, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det dagafsnit, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets dagafsnit fremgår af Tabel 3.</p> <p>Dagafsnittet 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 dagafsnit. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>

**TABEL 7. Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige læger**Spørgsmål: *Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	156	165			
Ja	22%	22%	20%	26%	8%	38%
Nej	78%	78%	80%	74%	92%	62%

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

**TABEL 8. Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner  
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**Spørgsmål: *Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	159	167			
Ja	6%	4%	3%	7%	2%	19%
Nej	94%	96%	97%	93%	98%	81%

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

## 5. Stabiliteten i personalekontakten

### **Anbefalinger**

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

- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten
- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.

Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.

### **Kompetencen skal sikres**

En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på dagafsnittet 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 7 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.

### **For mange plejepersonkontakter?**

Tabel 8 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.

**TABEL 9. Dagpatienternes samlede vurdering af Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A**Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?**(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	157	172			
Fem stjerner (enestående)	39%	31%	37%	30%	31%	23%
Fire stjerner (godt)	55%	65%	55%	58%	65%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	4%	3%	8%	10%	3%	16%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	0%	1%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	1%	0%	0%	1%	1%

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



## 6. Samlet indtryk af afdelingen

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

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

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

### **Gennemsnit, det bedste og det dårligste**

Tabel 9 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 9 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

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

### **Kommentarer**

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

### **Forskel på afsnit og dagpatienter?**

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



# Litteratur

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

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

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato\_\_\_\_\_

Du var til dagpatientbehandling på <\_\_\_\_\_ afdeling> den <\_\_\_\_\_>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din dagpatientbehandling. 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





17. Hvad er dit samlede indtryk af dagafsnit NN?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

25. Din uddannelse? (patientens)

- Folkeskole/mellem/real  
 Erhvervsudd./håndværker  
 Videregående uddannelse  
 Andet

21. Køn? (patientens)


- Mand  Kvinde

22. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sydgømsgruppe: \_\_\_\_\_  
(påført af afdelingen)

ÅRHUS AMT  


© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med dit patientforløb på dagafsnit NN

NN-sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange besøg har du haft som patient på dagafsnit NN indtil nu?

Antal gange (evt. cirka)

2. Hvilket behandlingsforløb var du i umiddelbart inden du begyndte på dit dagpatientforløb?

- Indlagt på sengeafdeling  
 Patient i afdelingens ambulatorie  
 I behandling hos egen læge  
 Andet

3. Hvor mange forskellige læger har du mødt på dagafsnittet i forbindelse med dit nuværende dagpatientforløb?

Antal læger (evt. cirka)

4. Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?

- Ja  Nej  Ved ikke

5. Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?

- Ja  Nej  Ved ikke

Bedes besvaret udfra dit samlede dagpatientforløb:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/  
ej relevant

6. Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?

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

7. Forløb din modløgelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

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

8. Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?

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

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

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

10. Var plejepersonalet gode til deres fag?

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

11. Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?

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



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/  
ej relevant

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

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

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

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

14. Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?

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

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

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

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

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

## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**



## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. til 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 fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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

**Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	63	25	13	8
	2-3 besøg	73	20	7	45
	4-9 besøg	87	10	3	69
	Mere end 9 besøg	81	19	0	16
Søgt information	Har søgt information	81	13	6	53
	Har ikke søgt information	79	17	3	86
Køn	Mand	84	10	5	77
	Kvinde	75	22	3	65
Bopæl	Indenamtspatienter	81	15	4	141
	Udenamtspatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	67	33	0	9
	40-59 år	82	15	3	68
	60-69 år	78	15	7	41
	70-79 år	83	11	6	18
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	79	16	5	131
	Ikke dansk	91	9	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	21	2	42
	Erhvervsudd./håndværker	86	10	4	49
	Videregående uddannelse	79	15	6	48
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	15	4	136
	Pårørende	71	14	14	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	89	11	0	9
	Andet (2)	80	16	4	134
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	80	15	4	143

Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	9
	2-3 besøg	89	4	7	45
	4-9 besøg	97	1	1	72
	Mere end 9 besøg	100	0	0	16
Søgt information	Har søgt information	96	0	4	57
	Har ikke søgt information	94	3	2	86
Køn	Mand	97	0	3	78
	Kvinde	94	4	1	68
Bopæl	Indenamtspatienter	96	2	2	145
	Udenamtspatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	9
	40-59 år	100	0	0	71
	60-69 år	88	5	7	42
	70-79 år	94	0	6	18
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	95	2	3	134
	Ikke dansk	100	0	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	7	5	42
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	0	50
	Videregående uddannelse	96	0	4	50
	Andet	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	1	2	140
	Pårørende	71	14	14	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	78	11	11	9
	Andet (2)	96	1	2	138
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	95	2	3	147



Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	11	0	9
	2-3 besøg	100	0	0	42
	4-9 besøg	96	3	1	71
	Mere end 9 besøg	94	6	0	16
Søgt information	Har søgt information	98	0	2	55
	Har ikke søgt information	95	5	0	84
Køn	Mand	93	5	1	73
	Kvinde	100	0	0	68
Bopæl	Indenampatienter	96	3	1	140
	Udenampatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	8
	40-59 år	96	4	0	69
	60-69 år	98	3	0	40
	70-79 år	94	0	6	18
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	98	2	1	129
	Ikke dansk	82	18	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	5	2	42
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	0	48
	Videregående uddannelse	96	4	0	47
	Andet	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	3	1	135
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	88	0	13	8
	Andet (2)	97	3	0	134
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	96	3	1	142

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	22	0	9
	2-3 besøg	87	11	2	45
	4-9 besøg	80	18	1	71
	Mere end 9 besøg	81	19	0	16
Søgt information	Har søgt information	75	25	0	57
	Har ikke søgt information	87	11	2	85
Køn	Mand	85	15	0	78
	Kvinde	81	16	3	67
Bopæl	Indenampspatienter	83	16	1	144
	Udenampspatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	89	11	0	9
	40-59 år	80	20	0	71
	60-69 år	78	17	5	41
	70-79 år	94	6	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	81	17	2	133
	Ikke dansk	100	0	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	7	5	42
	Erhvervsudd./håndværker	78	22	0	49
	Videregående uddannelse	84	16	0	50
	Andet	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	17	1	139
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	78	11	11	9
	Andet (2)	83	16	1	137
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	83	16	1	146

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	9
	2-3 besøg	98	2	0	44
	4-9 besøg	99	1	0	70
	Mere end 9 besøg	88	6	6	16
Søgt information	Har søgt information	95	5	0	55
	Har ikke søgt information	99	0	1	85
Køn	Mand	96	3	1	76
	Kvinde	99	1	0	67
Bopæl	Indenampatienter	97	2	1	142
	Udenampatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	9
	40-59 år	99	1	0	70
	60-69 år	95	3	3	40
	70-79 år	94	6	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	97	2	1	131
	Ikke dansk	100	0	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	0	41
	Erhvervsudd./håndværker	96	2	2	49
	Videregående uddannelse	96	4	0	49
	Andet	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	97	2	1	137
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	100	0	0	9
	Andet (2)	97	2	1	135
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	97	2	1	144

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	11	11	9
	2-3 besøg	82	16	2	45
	4-9 besøg	72	24	4	72
	Mere end 9 besøg	75	13	13	16
Søgt information	Har søgt information	77	19	4	57
	Har ikke søgt information	73	21	6	86
Køn	Mand	76	17	8	78
	Kvinde	75	24	1	68
Bopæl	Indenampatienter	75	20	5	145
	Udenampatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	67	22	11	9
	40-59 år	76	18	6	71
	60-69 år	79	17	5	42
	70-79 år	67	33	0	18
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	75	22	4	134
	Ikke dansk	82	0	18	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	69	29	2	42
	Erhvervsudd./håndværker	74	20	6	50
	Videregående uddannelse	82	12	6	50
	Andet	50	50	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	20	4	140
	Pårørende	71	14	14	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	67	33	0	9
	Andet (2)	76	19	5	138
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	76	20	5	147

Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	56	33	11	9
	2-3 besøg	91	9	0	45
	4-9 besøg	86	10	4	71
	Mere end 9 besøg	75	13	13	16
Søgt information	Har søgt information	88	7	5	56
	Har ikke søgt information	82	14	4	85
Køn	Mand	90	6	4	78
	Kvinde	79	17	5	66
Bopæl	Indenampspatienter	85	11	4	143
	Udenampspatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	89	0	11	9
	40-59 år	87	9	4	70
	60-69 år	76	19	5	42
	70-79 år	94	6	0	17
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	85	11	4	132
	Ikke dansk	82	9	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	17	7	42
	Erhvervsudd./håndværker	92	6	2	49
	Videregående uddannelse	86	10	4	49
	Andet	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	4	138
	Pårørende	71	14	14	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	89	11	0	9
	Andet (2)	85	11	4	136
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	85	11	4	145

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	8
	2-3 besøg	95	0	5	41
	4-9 besøg	81	16	3	70
	Mere end 9 besøg	80	13	7	15
Søgt information	Har søgt information	82	12	5	57
	Har ikke søgt information	88	9	3	78
Køn	Mand	88	12	0	73
	Kvinde	83	9	8	65
Bopæl	Indenampatienter	85	11	4	137
	Udenampatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	88	13	0	8
	40-59 år	88	7	4	69
	60-69 år	73	22	5	37
	70-79 år	94	6	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	85	11	4	127
	Ikke dansk	90	10	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	8	5	40
	Erhvervsudd./håndværker	91	9	0	46
	Videregående uddannelse	79	15	6	48
	Andet	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	11	4	133
	Pårørende	100	0	0	6
Diagnose	Rehabilitering (1)	67	22	11	9
	Andet (2)	87	10	3	130
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	86	11	4	139

Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	9
	2-3 besøg	95	5	0	37
	4-9 besøg	91	9	0	67
	Mere end 9 besøg	75	19	6	16
Søgt information	Har søgt information	91	9	0	53
	Har ikke søgt information	91	8	1	77
Køn	Mand	92	7	1	71
	Kvinde	90	10	0	62
Bopæl	Indenampatienter	91	8	1	132
	Udenampatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	8
	40-59 år	89	11	0	65
	60-69 år	87	11	3	38
	70-79 år	100	0	0	17
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	93	7	1	122
	Ikke dansk	73	27	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	13	0	39
	Erhvervsudd./håndværker	91	7	2	43
	Videregående uddannelse	94	6	0	47
	Andet	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	8	1	128
	Pårørende	83	17	0	6
Diagnose	Rehabilitering (1)	100	0	0	9
	Andet (2)	90	9	1	125
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	91	8	1	134

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	9
	2-3 besøg	93	7	0	45
	4-9 besøg	92	7	1	72
	Mere end 9 besøg	94	6	0	16
Søgt information	Har søgt information	89	9	2	57
	Har ikke søgt information	95	5	0	86
Køn	Mand	97	3	0	78
	Kvinde	88	10	1	68
Bopæl	Indenampatienter	93	6	1	145
	Udenampatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	9
	40-59 år	93	6	1	71
	60-69 år	88	12	0	42
	70-79 år	100	0	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	93	7	1	134
	Ikke dansk	100	0	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	7	0	42
	Erhvervsudd./håndværker	96	4	0	50
	Videregående uddannelse	90	8	2	50
	Andet	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	6	1	140
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	89	11	0	9
	Andet (2)	93	6	1	138
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	93	6	1	147



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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	0	5
	2-3 besøg	79	14	7	29
	4-9 besøg	70	17	13	47
	Mere end 9 besøg	56	38	6	16
Søgt information	Har søgt information	61	33	6	33
	Har ikke søgt information	77	12	11	65
Køn	Mand	71	21	7	56
	Kvinde	76	16	9	45
Bopæl	Indenampatienter	73	19	8	100
	Udenampatienter	0	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	71	14	14	7
	40-59 år	69	25	6	48
	60-69 år	69	12	19	26
	70-79 år	81	19	0	16
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	71	20	10	92
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	75	13	13	32
	Erhvervsudd./håndværker	76	19	5	37
	Videregående uddannelse	68	21	11	28
	Andet	50	50	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	19	8	96
	Pårørende	67	17	17	6
Diagnose	Rehabilitering (1)	67	11	22	9
	Andet (2)	73	19	8	93
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	73	19	9	102

<b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	100	8
	2-3 besøg	5	95	44
	4-9 besøg	30	70	70
	Mere end 9 besøg	31	69	16
Søgt information	Har søgt information	27	73	56
	Har ikke søgt information	16	84	83
Køn	Mand	22	78	77
	Kvinde	17	83	65
Bopæl	Indenamtspatienter	20	80	141
	Udenamtspatienter	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	11	89	9
	40-59 år	14	86	69
	60-69 år	30	70	40
	70-79 år	22	78	18
	80 år eller mere	0	100	5
Modersmål	Dansk	20	80	130
	Ikke dansk	18	82	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	23	78	40
	Erhvervsudd./håndværker	14	86	49
	Videregående uddannelse	22	78	50
	Andet	100	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	20	80	136
	Pårørende	14	86	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	44	56	9
	Andet (2)	18	82	134
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	20	80	143

<b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	100	9
	2-3 besøg	2	98	45
	4-9 besøg	4	96	71
	Mere end 9 besøg	0	100	16
Søgt information	Har søgt information	2	98	56
	Har ikke søgt information	3	97	86
Køn	Mand	3	97	77
	Kvinde	3	97	68
Bopæl	Indenamtspatienter	3	97	144
	Udenamtspatienter	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	11	89	9
	40-59 år	1	99	70
	60-69 år	5	95	42
	70-79 år	0	100	18
	80 år eller mere	0	100	5
Modersmål	Dansk	2	98	133
	Ikke dansk	9	91	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	0	100	42
	Erhvervsudd./håndværker	2	98	50
	Videregående uddannelse	6	94	49
	Andet	0	100	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	2	98	139
	Pårørende	14	86	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	0	100	9
	Andet (2)	3	97	137
Dagafsnit i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	3	97	146

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2 eller 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	9
	2-3 besøg	93	7	43
	4-9 besøg	92	8	72
	Mere end 9 besøg	88	13	16
Søgt information	Har søgt information	89	11	56
	Har ikke søgt information	94	6	85
Køn	Mand	96	4	78
	Kvinde	89	11	66
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	143
	Udenamtspatienter	0	0	0
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	89	11	9
	40-59 år	93	7	71
	60-69 år	88	12	41
	70-79 år	100	0	18
	80 år eller mere	100	0	5
Modersmål	Dansk	92	8	132
	Ikke dansk	100	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	41
	Erhvervsudd./håndværker	96	4	50
	Videregående uddannelse	90	10	49
	Andet	100	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	7	138
	Pårørende	86	14	7
Diagnose	Rehabilitering (1)	78	22	9
	Andet (2)	93	7	136
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	92	8	145

## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



# Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

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

## **Kvalitativ analyse**

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

## **Patienternes egne kommentarer**

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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.












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

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





**Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?**

-  *Ja, både sygeplejerske NN og læge NN forklarede mig til mindste detalje, hvad der skulle ske og hvorfor.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ja, jeg fik en god behandling både skriftligt og mundtligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Til at begynde fik jeg alt at vide, men jeg glemte det hurtigt det hele, men jeg fik det at vide en anden gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Dels skriftligt - dels et godt introduktionsmøde med min kontaktsygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Det var jo det, der skulle findes ud af.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Jeg var ikke klar over, at det varede flere dage.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Meget grundig orientering.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Fik inden start en liste over, hvad der skulle ske ved hvert besøg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *På en meget positiv måde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *En rigtig god start - fantastisk god info om hele forløbet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Der var overordnede retningslinier for forløbet, men meget nyt blev fortalt ved første besøg.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Der skulle stilles en diagnose.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Men da tingene ikke er skemalagt, når det gælder hjertet, fik jeg løbende god info om de ændringer, der var.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Et forklarende brev.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*En sygeplejerske fortalte alt der skulle ske.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

Diagnose: Rehabilitering (1)

**Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?**

-  *Ja, jeg blev mødt med smil og venlighed og føler mig tryk ved modtagelsen af NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ja, personalet var utroligt søde, imødekommende og opmærksomme. Det var utrolig dejligt at blive modtaget af samme sygeplejerske hver gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ja, helt tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Det er en god idé med en fast kontaktsygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Alt til tiden, ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Jeg synes det er en enestående modtagelse, man får på Amtsygehuset af alle ansatte. De er simpelthen så søde og forstående, så tak til alle.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Stor venlighed og imødekommenhed og meget uformelt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Altid venlige og imødekommende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Forudtalt tidspunkt blev overskredet med cirka en time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Pæn modtagelse og information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Et meget imødekommende personale.*  
Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Meget tilfreds med god modtagelse og fin information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*1. gang nej. Lægen nævnte en blodprop i hjernen, hvilket chokerede mig. Jeg havde haft hjertestop.*












Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Uoplyst












Diagnose: Rehabilitering (1)

**Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?**

-  *Der er ingen grund til at blive indlagt, hvis man godt kan tage hjem og komme igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Blev ikke oplyst om gentagen alarm fra hjerteovervågnings-anlæg, eventuel årsag til alarm.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Der var nu ikke behov for overnatning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ja, for jeg lider lidt af sygehuskræk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Overnatning ikke nødvendig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Helt unødvendigt med overnatning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Men jeg kan forestille mig, at det kan være svært, hvis ikke der er et ordenligt netværk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ja, det er rart at komme hjem. Ingen grund til overnatning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Særdeles tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Der var indstilling af tabletterne efter behandling. Det var meget fint.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rehabilitering (1)



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

-  *Ja, jeg følte ikke, at samtalerne kun måtte tage x antal minutter, men at der var tid til at tale om alt, hvad jeg måtte spørge om.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ja, især den ene læge var meget omhyggelig, god til at lytte, og jeg følte mig både tryk og i 'gode hænder.'*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Jeg var godt tilfreds. Det gjorde de.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Meget tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Lægerne var meget engagerede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Én gang udskrev læge for meget medicin, unødvendigt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Spurgte måske ikke nok - lidt bange for svarene.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Lægerne havde alle for lange enetaler uden at svare på relevante spørgsmål.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *De er meget forstående og giver sig god tid til at tale og uddybe situationen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Lægen havde tid og var gode til at lytte og informere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Blodprop i hjertet gav stemmesvigt, ingen forklaring.*  
Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Ja: på 140 og Århus Amtssygehus.*

*Nej: på den anden medicinske afdeling (i kælderen) virkede det mest som om, man var i vejen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Nogle læger gjorde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Det er mit indtryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Lægerne var meget omhyggelige. Hørte på lunger. OK.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Rehabilitering (1)



*Lægerne 'holder' lange enetaler uden at svare på konkrete spørgsmål.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rehabilitering (1)



*Stort ja. 100%.*

Respondentens svar: Ja












Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



**Var plejepersonalet gode til deres fag?**

-  *Alle jeg talte med var venlige, smilende, selvom de alle havde rigtig travlt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ja, de var for eksempel gode til at forklare, berolige og var på forkant med oplysninger til medicin/behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Meget fin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *De var gode og flinke til deres fag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *De var professionelle.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *De har travlt og virkede noget stressede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Min sygeplejerske evnede at få mig til at føle, at det var mig, der var i centrum. Jeg er helt tryk, når hun er i nærheden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Jeg føler, de er meget dygtige og omsorgsfulde og giver sig god tid. Det er prisværdigt, når vi ved, hvor travlt de har.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Glemsom med hensyn til blodprøver. Forkerte angivelser om hvad.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)



*Stor viden og meget menneskelig forståelse.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Ja, på 140 og Århus Amtssygehus.*

*Nej: i kælderen sad de mest på 'kontoret', når de gamle havde brug for hjælp, og jeg ringede efter dem, gik der 10-15 minutter inden de fik hjælp. Dybt utilfredsstillende...*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Gode til at sætte sig ind i min situation.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Meget 'lyttende'.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Især NN.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Jeg har ikke haft brug for plejepersonale.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Stort ja.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)


**Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?**

 *Der var nogle dage en del ventetid, men det er forståeligt - selvom aftalerne kan være svære at få passet ind i ens arbejdsliv.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Næsten.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Første møde tog 3½ time, selvom samtale med sygeplejerske henholdsvis læge kun tog hver max 15 minutter. Blev orienteret om lægens forsinkelse - men alligevel: 3½ time! Øvrige møder OK med aftalte tider.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Ja, hver gang.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Stort set. Der har været lidt ventetid på maskiner, men det har ikke været slemt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Man blev informeret, hvis der var forsinkelser.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Perfekt.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Fik i god tid besked om ændring af dato.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)


 *Jeg går ikke så højt op i det. Ingen kan få en hel dag til at forløbe efter et skema, slet ikke med den service, personalet udøvede hele tiden.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Meget stor hjælpsomhed og planlægning af videre forløb.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Der har ikke været lang ventetid på nogen måde, de ansatte er meget søde og siger, man skal tage en kop kaffe eller saftvand og så videre. De er meget søde og venlige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)


 *Kun en enkelt gang, hvor sygeplejersken ikke var der alligevel. Men ikke et problem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)


 *½ time over den aftalte tid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)


 *Stort set.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)


 *Den sidste gang, jeg var til diætist, kom jeg først ind 1 time senere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)


 *Stort set.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Gennemgående ja.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Men man er ikke oplyst om, hvor længe man skal forvente, at undersøgelse og ventetid vil vare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Ja, meget fleksible og parat til at give gode oplysninger om, hvorfor der eventuelt er ændringer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Diætist og læger var nogle gange en halv time efter den aftalte tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rehabilitering (1)

 *Lidt ventetid, men ikke noget at tale om!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

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



*Ja, absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*De informationer, jeg fik at vide og ikke kunne huske, fik jeg at vide en anden gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Blev ikke behandlet, og ej konstateret hvad der er galt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*En af de læger jeg mødte var aldeles inkompetent - alt for dramatisk og diagnosefikseret og reelt i uoverensstemmelse med den afsluttende samtales resultat.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Ja, den afsluttende samtale med læge NN var en fornøjelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Ja, med et lille minus til bivirkninger (medicin).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Ja, det mener jeg. Er der noget jeg har glemt, spørg jeg bare igen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*For megen udenomssnak.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Jeg synes, man bliver godt behandlet. Altid sødt og venligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Lægen ville ikke anerkende bivirkninger ved medicinen, sagde at det ikke var farligt, men jeg synes, det var ubehageligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Diætist meget konkret og kontant.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)



*Noget skulle jeg selv spørge om, andet blev fortalt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Får resultatet at vide af Skejby Sygehus.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)



*Det er for meget patienten selv må finde ud af. I forhold til medicinen og bivirkninger fik jeg overhovedet ingen information.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Ja, ved hjælp af vejledninger angående behandling.*












Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)



*Stort ja.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

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

-  *Det var den samme de fleste gange. Der var sammenhæng i det jeg fik at vide.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Har ikke talt med forskellige ansatte.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ja, bortset fra én gang, hvor 2 læger fortolkede 'graden' af hjerteproblemet. Undersøgt på Skejby - MEGET forskelligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Desværre lidt modstridende oplysninger fra læger (dosering af medicin).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Personalet var meget forstående overfor min sygehuskræk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Klart mit indtryk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Det har været så få personer, jeg har talt med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Har mest talt med NN1 og NN2, så det har været trygt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ofte fik jeg forskelligt at vide omkring min hjertelidelse af lægerne, så man blev mere forvirret, nervøs.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Der var ingen uoverensstemmelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



**Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?**



*5 uger fra undersøgelse til svar på denne.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Ja, fuldt ud.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Meget søde til at tage hensyn til mine arbejdstider.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Ingen problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Det ved jeg ikke, jeg ønsker ikke nogen afvigelser.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Undtagen ved booking af lægetider.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Hos den sidste læge, blev der taget hensyn.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Jeg havde ingen ønsker.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

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

 *Jeg mener ikke de kunne have gjort det bedre, og jeg kunne mærke, at de gjorde alt, hvad der kunne gøres for mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *Ja, de var meget grundige, og jeg er glad for, at de tog forløbet seriøst.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *Godt tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

 *Nehj og ja. Man er jo ikke tilfreds, når de ikke har fundet årsagen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *I høj grad.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)


 *Bortset fra forskellige læger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

 *Jeg har det godt nu, så hvad andet kan man mene.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

 *Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)


 *Absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *Virker iøvrigt meget professionelle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

 *Den er endnu ikke afsluttet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Meget tilfreds, en rigtig god information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Bedre lyttende læge, med hensyn til hvordan jeg havde det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Hvis der var den samme læge hver gang, ville patient og læge kende hinanden. Patienten ville være mere tryk.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Jeg har haft for mange forskellige læger, der ikke altid har haft samme mening om fortsat behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Desværre kom den fysiske genoptræning ikke til at virke. Der var for lang ventetid, og jeg begyndte at arbejde igen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Ja, så absolut!*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

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

 *Min egen læge har været uenig i det, lægerne sagde på hospitalet, for eksempel om mit forhøjede blodtryk. Det var lidt forvirrende, indtil jeg besluttede mig for, at lytte til hospitalslægerne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)


 *Jeg tror ikke, han har fået nogen tilbagemelding endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *Alt for lang ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)


 *Jeg ved på nuværende tidspunkt ikke, om min læge har fået besked.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)


 *Ja, der var ingen misforståelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *Det mener jeg bestemt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)


 *Har ikke talt med egen læge endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

 *For lang ekspeditionstid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

 *Da jeg ikke er færdigbehandlet, er min læge ikke på banen endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *Egen læge ikke involveret - endnu.*











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *Intet behov.*

- Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Vistnok min egen læges skyld!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Egen læge ved kun det, jeg selv fortæller.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Jeg føler samspillet fungerer fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Men det var umuligt at få overlægen til at ringe til min egen læge, så han kunne få godkendt, at jeg skulle have en bestemt type medicin. Han opgav derfor og henviste mig direkte til dagafsnittet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Praktiserende læge manglede oplysninger om laboratoriesvar ved udskrivning. Burde have direkte adgang til journalen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Min læge fik intet at vide om forløbet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ikke nødvendigt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Jeg ved slet ikke, om han ved noget.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Har ikke været i kontakt med egen læge efter kontakt med afdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Lægen var bange for indblanding.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Egen læge har været til stor støtte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)


 *Der er blevet skrevet omkring mit forløb, men ikke direkte omkring medicinen og hvad sygdommen indebærer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *Er ikke startet på opfølgning endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

 *Min egen læge har henvist mig til sygehuset.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)


 *Har intet hørt fra min egen læge...*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)


 *Det kan jeg ikke udtale mig om endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)


 *Min læge har fået alle oplysninger om min indlæggelse, også oplysning om mine tabletter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Rehabilitering (1)


 *Er ikke færdigbehandlet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)


 *Egen læge påstår, hun aldrig har fået udskrivningskort fra jer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

 *Havde ikke fået at vide, at jeg skulle ses ambulantly på Århus Amtssygehus, så hospitalet kontaktede min læge efter næsten ½ år. Vi havde selv kontaktet afdelingen, men fik at vide, jeg ikke skulle ses ambulantly. Det må være en stor brøler.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Uoplyst

Diagnose: Rehabilitering (1)

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


 *Venlighed, omsorg, information helt i top. Ekstra service at informere om positiv undersøgelse efter undersøgelse (i stedet for at vente flere dage). Minus: Det foregik i venteværelse, så jeg spurgte ikke. Meget slemt: spiste frokost mens jeg læste ved bord med ægtepar, da lægen kom og informerede parret, også om intimt samliv efter blodprop. Gentagelse af samtale på kontor. Jeg burde være gået og undskyldte senere overfor parret. Pinligt. Alle kunne høre det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)


 *Alle dem jeg har været i kontakt med har givet mig den bedste behandling, man kan tænke sig, og der er ingen tvivl om, at de er smilende, venlige og allermest professionelle til deres fag. Ventetiden var kort, og alt blev gjort for at jeg skulle blive rask igen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)


 *Jeg har fået en rigtig god behandling, og alle har været flinke.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)


 *Jeg har oplevet en utrolig god modtagelse og information på afdelingen. Personalet var både imødekommende, fagligt dygtige, og de tog sig lang tid til at undersøge mig grundigt. Det er godt gået, og jeg har følt mig tryk i hele forløbet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)


 *Ville gerne give pil opad, men ventetiden på undersøgelsesresultatet er nu på 5 uger, og jeg venter en operation afhængig af jeres undersøgelse - så ventetiden trækker lidt ned.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

 *Jeg har mødt så meget venlighed og omsorg og søde smil.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)


 *Diætist lidt ukoncentreret. Måske var jeg ikke den største udfordring. Lidt for meget ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)

 *Trods lidt ventetid de fleste gange, har personalet altid taget vare på min person. Altid imødekommende og glade. Dygtige til deres medier. Formåede at gøre mig til den vigtigste person.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Jeg har mødt så mange søde smil og venlighed, så det er rart at komme der.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Meget god information og behandling. Alle var utroligt søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Personale + bygningsforhold = godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Udmærket tilfreds med den gode behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Hvis 1. møde ikke havde givet så lang ventetid, ville der være blevet én stjerne mere. Naturligvis kan man forvente ventetid, for eksempel ½ time eller lignende, men 3½ time, når man har aftalt tid, det er for meget!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Jeg har fået en rigtig god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Ventelisterne var udmattende.*

*Forskellige udmeldinger fra læger = manglende koordination. Travlhed.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Jeg var fuldt ud tilfreds.*

*5 stjerner kunne jeg også give til dem på Afdeling A.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Alle jeg har mødt på afdelingen har været søde og rare. Der er en god stemning når man træder ind af døren. Alle er meget hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*En god afdeling med interesse for ens sygdom. Det er dejligt for en patient, at man ikke bliver udsat for mange forskellige læger + sygeplejersker.*

*Minus: der burde være flere 3-timers parkeringspladser. Er svært med handicap at parkere tæt på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)





*4½ stjerne.*

*Fordi der er en lydhør og respektfuld holdning til patienterne. Undersøgelserne er tilrettelagt effektivt og uden unødigt ventetid (stort set). Jeg oplevede, at jeg blev taget seriøst.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Vel fordi jeg var tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*På grund af, at alt for mange læger var involveret. Dårlig samtale.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Plejepersonalet helt i top.*

*Planlægning helt i top.*

*Lægerne ikke tilfredsstillende. Man bliver sygeliggjort af deres behandling.*

*Adfærd: trænger til kursus i patientkommunikation.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Enestående renlighed fra plejepersonale.*

*Omhu og omsorg fra plejepersonale.*

*Kun 4 stjerner på grund af modstridende oplysninger fra læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Alle, jeg har snakket med, har gjort meget for at mit problem kunne afhjælpes, uden resultat.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Jeg synes den læge, jeg talte med, havde et meget realistisk syn på netop denne sygdom, var meget venlig og god at tale med. Jeg var tryk ved det han fortalte. Rigtig dejlig læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Meget smilende personale.*

*Altid venlige.*

*Alt godt planlagt.*

*Et lille klap på kinden, når man var ked af det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)













*Fordi at personalet var utroligt søde og venlige. Hvis jeg skulle på dagafsnittet igen, ville jeg ikke være så nervøs, som sidste gang, og det må da være positivt.*












Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

-  *Venlighed, effektivitet, saglighed, gode forhold, betjening.  
Hurtigt sagsforløb.  
Tillidsskabende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand      Diagnose: Andet (2)
-  *Samlede indtryk kan ikke blive andet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Andet (2)
-  *Føler god behandling hele vejen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (2)
-  *Personalet virkede professionelle og var altid venlige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (2)
-  *God forklaring - venligt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand      Diagnose: Andet (2)
-  *Der er en god tone og hjælpsomhed på afdelingen. Tingene fungerer, hvilket gør, at man føler sig tryk som patient.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Andet (2)
-  *Det var første gang, jeg var på afdeling A. Blev taget godt imod og vist godt tilrette, så jeg slappede godt af. Lidt nervøs er man vel altid første gang man skal noget nyt. Men det fortog sig med det samme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (2)
-  *Personalet er venlige og gode til at informere om hvad der skal ske. Hvis der er ventetid, bliver man informeret om hvor længe cirka.  
Eneste minus er, at der er for få parkeringspladser.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (2)
-  *Absolut et godt sygehus samt personale.  
Informative - lyttende.  
Interesserede - professionelle.  
Menneskelige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (2)
-  *Jeg har ikke erfaringsmateriale til at kunne kalde afdelingen enestående, men jeg var overordentlig godt tilfreds med forløbet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Andet (2)

-  *De passer deres arbejde, og de er flinke.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ja, men jeg er bare så tilfreds med den behandling, jeg har fået. Jeg er hele tiden blevet vartet op i hoved og r...  
Det var bedre end store 5 stjernede hoteller rundt i Europa.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Har altid følt mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Jeg blev venligt modtaget og sagkyndigt vejledt og behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *Fordi jeg hele vejen igennem har været utrolig godt tilfreds. Både lægeligt og sygeplejefagligt.  
Personalet er meget dygtigt + velinformeret + venligt imødekommende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Ånden på afdelingen, den store hjælpsomhed, der er til stede - patienten er sat i centrum!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Der er for mange læger indblandet, det havde været bedre, om man blev fulgt af den samme læge under hele forløbet, det blev man nok klogere af.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)
-  *For meget ventetid mellem samtalerne (behandling).*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Fordi jeg ikke har noget at udsætte på forløbet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Det er generende, at vægten står i venteafsnittet på gangen, når man som overvægtig skal vejes.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)
-  *Aftaler overholdt. Venlig og kompetent omgangsform.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Godt behandlet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Alle har været utroligt hjælpsomme og flinke med at besvare spørgsmål og andet man gerne ville vide, også til pårørende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Det ville være dejligt, hvis det var den samme læge hver gang, og at få lidt mere at vide om symptomer omkring sygdommen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Fin info.*

*Lidt ventetid.*

*Kendt personale.*

*I nærheden af min bydel.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Fordi sygeplejerskerne er åbne og venlige og giver sig tid til at svare og forklare, hvorimod lægerne kun hører sig selv.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Fordi jeg virkelig fik en god behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Sød og flink, meget behjælpesom.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Fordi jeg var ovenud tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Jeg synes, alle de forskellige jeg har været i kontakt med på afdelingen har været helt enestående, aldrig virkede fortravlet, altid har tid til at lytte og tale med mig. Det har stor betydning. Jeg kan ikke forestille mig, at der er hospitaler, der er bedre end Amtssygehuset. Så mange kærlige tanker til alle deroppe.*

*Jeg har udfyldt dette skema og vil så gerne lige skrive et par ord i korte træk. Det drejer sig om min mand. Han kom på Amtssygehuset en aften. Han blev grundigt undersøgt og var i scanner. Ved midnatstid talte jeg så med lægen. Han mente, min mand kun havde et par dage højst, men han levede 1½ måned. Jeg vil så gerne fortælle lidt om det. Men det er svært at beskrive, hvor søde, gode og omsorgsfulde alle var imod min mand og mig selv. Det var helt utroligt, det kan næsten ikke beskrives, det var dem alle deroppe på hospitalet.*

*Min mand kunne jo ikke tale og var total hjælpeløs. Jeg blev kaldt derop flere gange, fordi han blev så syg.*

*Jeg mødte så stor venlighed og forståelse af alle, så selvom der var stor travlhed, så var der tid til at tale med mig. Og så det hele sort ud, fik jeg besked på, at jeg gerne måtte overnatte, og de redte seng til mig. Jeg levede så cirka det halve af døgnnet deroppe i den tid min mand var indlagt. Der kunne skrives meget mere om det, men det varmede meget, da min mand lå der og kunne gå bort når som helst. Dette har jeg fortalt til mange mennesker. Jeg synes alle på Amtssygehuset endnu engang skal have en stor tak. ALLE gjorde en stor indsats for min mand og mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Godt tilfreds med behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*God behandling, kort ventetid og god info. Alle venlige og imødekommende og vigtigt nærværende (selv lægerne).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Altid god og venlig behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Alt forløb perfekt, undtagen forskellige læger, der justerede medicin lidt for ofte. Dette blev løst, da det blev påpeget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Jeg har følt mig godt modtaget og vejledt i, hvad jeg skulle. Sygeplejersken har været parat til mig og fortalt om dagens forløb. Det var rart. Lægerne har været meget hurtigt færdige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde


Diagnose: Andet (2)




*Udskrivning til egen læge var meget dårlig.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)


Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *God modtagelse, venligt personale. Jeg har én kritik: Parkeringspladser er godt nok svært at få.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Jeg blev modtaget af en utroligt venlig og imødekommende sygeplejerske, som på en sød og effektiv måde ledte og førte mig rundt i systemet.  
Jeg forstår slet ikke al den negative avisomtale, som forekommer.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *God planlægning. Ingen ventetid, da jeg først var indskrevet. God information.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Tit lang ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Især punkt 7, 9, 10, 14, 15.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Som nævnt var der enkelte svigt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Godt modtaget.*

*Meget venligt (sødt) personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rehabilitering (1)

 *Stor ros til alle - især sygeplejerske NN for en god oplevelse. Også stor ros til diætist NN for stor hjælp og opbakning.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Det var mit første behandlingsforløb for forhøjet blodtryk. Både sygeplejersker og læger var søde og hjælpsomme. Alt i alt = meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Hele forløbet har været professionelt af dem jeg har været i kontakt med, og det har været de samme personer hver gang.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Jeg fik god behandling på alle afdelinger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)



*Alt fungerede godt, bortset fra at den aftalte tid blev rykket.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)



*Stor imødekommehed, menneskeforståelse, professionelt arbejde, præcision.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Behandlingsforløbet kunne i mit tilfælde, hvis man havde lagt alle undersøgelserne på samme dag, have været klaret på 1 dag i stedet for, at det skulle strække sig over 1-2 måneder fra første besøg.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Det var udmærket, men ikke enestående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)



*Alle parter gjorde deres optimale for at jeg skulle føle mig så tryk som muligt. Tak for det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Forløbet på afdelingen var godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Da jeg ikke kendte meget til min sygdom, da jeg begyndte på Medicinsk Afdeling A, fik både jeg og min familie en rigtig god information og behandling, som jeg gerne vil sige tak for.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Har hele tiden været omgivet af opmærksomme og årvågne læger og sygeplejersker, der udover de foretagne undersøgelser har informeret mig tæt, forståeligt og grundigt, sådan at jeg, trods den kritiske og alvorlige situation, følte mig tryk og veltilpas.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Gode til at få yderligere undersøgelser afviklet med det samme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)



*Personalet har været rigtig godt!*

*Jeg har kun positivt at sige!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Den gode atmosfære, og uanset travlhed er der tid til den enkelte patient.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Jeg gav fire stjerner, fordi personalet var venlige og hjælpsomme, jeg fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Fordi jeg var tilfreds. Bortset fra den sidste gang jeg var til diætist og kom ind 1 time senere end jeg skulle.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Efter udskrivning vil det være en hjælp, hvis man kunne kontakte afdelingen ved problemer, angst for nye anfald, bivirkninger ved piller, operation og lignende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Når man mødte på afdelingen, blev man altid mødt med venlighed og informeret om, hvad der skulle ske og hjulpet på alle måder. Personalet er altid søde og venlige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Har min egen søde sygeplejerske, samme læge hver gang, ingen ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*De var søde, åbne omkring ventetid. Det var til at forholde sig til.*

*Og det var en varm modtagelse, man fik i afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Jeg har mødt tryghed og forståelse i forløbet.*

*Der er den tid, man har brug for. Personalet viser omsorg og trøster i de svære tider (ny KAG, problemer med medicin...).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Godt, fordi jeg blev modtaget godt af et par enkelte læger, som snakkede godt omkring min sygdom.*

*Dårligt fordi jeg synes, at enkelte læger ikke sætter mig ordenligt ind i medicin, sygdom, men dens konsekvenser. Jeg føler det som om en læge synes ét og en anden noget andet. Som patient bliver man utryg.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)



Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*5 stjerner: Venlig modtagelse.*

*5 stjerner: Dejligt med samme sygeplejerske og læge.*

*4 stjerner: Kun lidt ventetid.*

*4 stjerner: Rimeligt med 'snakketid'.*

*5 stjerner: Imponerende forståelse og trøst fra sygeplejerske i svær situation omkring sygdom og død i nærmeste familie,*

*Minus: DÅRLIGE parkeringsforhold/anvisning af parkering.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*For god behandling af afdelingens personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*De var meget opmærksomme omkring patienten.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Fordi jeg er tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Jeg har kunnet tale udmærket til sygeplejerske og læger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Det kunne til tider virke lidt forvirrende og kaotisk.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Jeg kan ikke andet, og jeg siger tak for god behandling af alle på afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Søde smil, imødekommenhed, nærværende, hjælpsomme.*

*Men jeg har været udsat for for mange læger med forskellige bud med hensyn til fortsat behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*Persoanlet var altid smilende og rare, selvom de for det meste havde travlt.*

*Ris: jeg syntes man var i kontakt med for mange læger i forløbet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Rehabilitering (1)




*Fin behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rehabilitering (1)

 *Jeg har kun mødt venlige, kompetente mennesker.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Ventetiden, når jeg har været i afdelingen, har været for lang. Af hensyn til ens arbejde ville det være en idé at oplyse om, hvor lang tid man skal påregne, at det varer, skriftligt inden undersøgelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)


 *Især sygeplejerske NN var helt fantastisk og dygtig til at informere mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rehabilitering (1)

 *Jeg syntes alt fungerer meget fint - alle gør en stor indsats, atmosfære og travlhed er rigtig godt.*

*P.S: inden jeg modtog dette skema, havde jeg netop rost afdelingen ved et andet besøg.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (2)

 *Fordi de har været omsorgsfulde i forbindelse med opfølgning fra Skejby Sygehus, som lægeligt kunne være lidt overfladisk ved udskrivelsen.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Kun 4 stjerner, da min uddannelse måske har påvirket forløbet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (2)

 *Jeg kan ikke klage over noget. Personale og læger kan kun blive OK.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rehabilitering (1)

 *Fordi der er for lidt baggrundviden hos læger og plejepersonale om hvad der er gået forud på andre afdelinger angående den aktuelle sygdom, og ingen interesse for, hvad patienter ønsker af oplysning om kirurgens indgreb og eventuelle bivirkninger fremover.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rehabilitering (1)

 *På grund af en god modtagelse, altid glad og behageligt personale, som altid har set i journalen, så de var klar til at følge op på, hvad vi talte om sidste gang.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rehabilitering (1)

 *Hvad kunne jeg forlange mere??*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Kontakt med for mange læger. Lægen har ikke indsigt i min journal inden samtale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (2)



*Ris: alt for lang ventetid (4 måneder).*

*Ros: Ingen ventetid efter påbegyndt behandling. Dejlig afslappet atmosfære på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)



*1. besøg ikke for godt. Efterfølgende besøg gode.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Uoplyst

Diagnose: Rehabilitering (1)



*I forbindelse med min indlæggelse har jeg overhovedet ingenting at sætte minus ved. Det var en meget positiv oplevelse, når det nu skulle være.*

*Om hele afdelingens personale: imødekommende, professionelle, nærværende, lyttende, tålmodige, havde øjenkontakt, positive, informerende, positiv stemning, menneskelige.*

*Jeg følte tryghed. Jeg siger tak!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (2)

