

Dagpatient på
Lungemedicinsk Dagafsnit B
Århus Sygehus
3. måling

Dagpatient på
Lungemedicinsk Dagafsnit B
Århus Sygehus
3. måling

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

e-mail: amu@ag.aaa.dk

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

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 425

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:

Lungemedicinsk Dagafsnit B, 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 løsrevet 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:

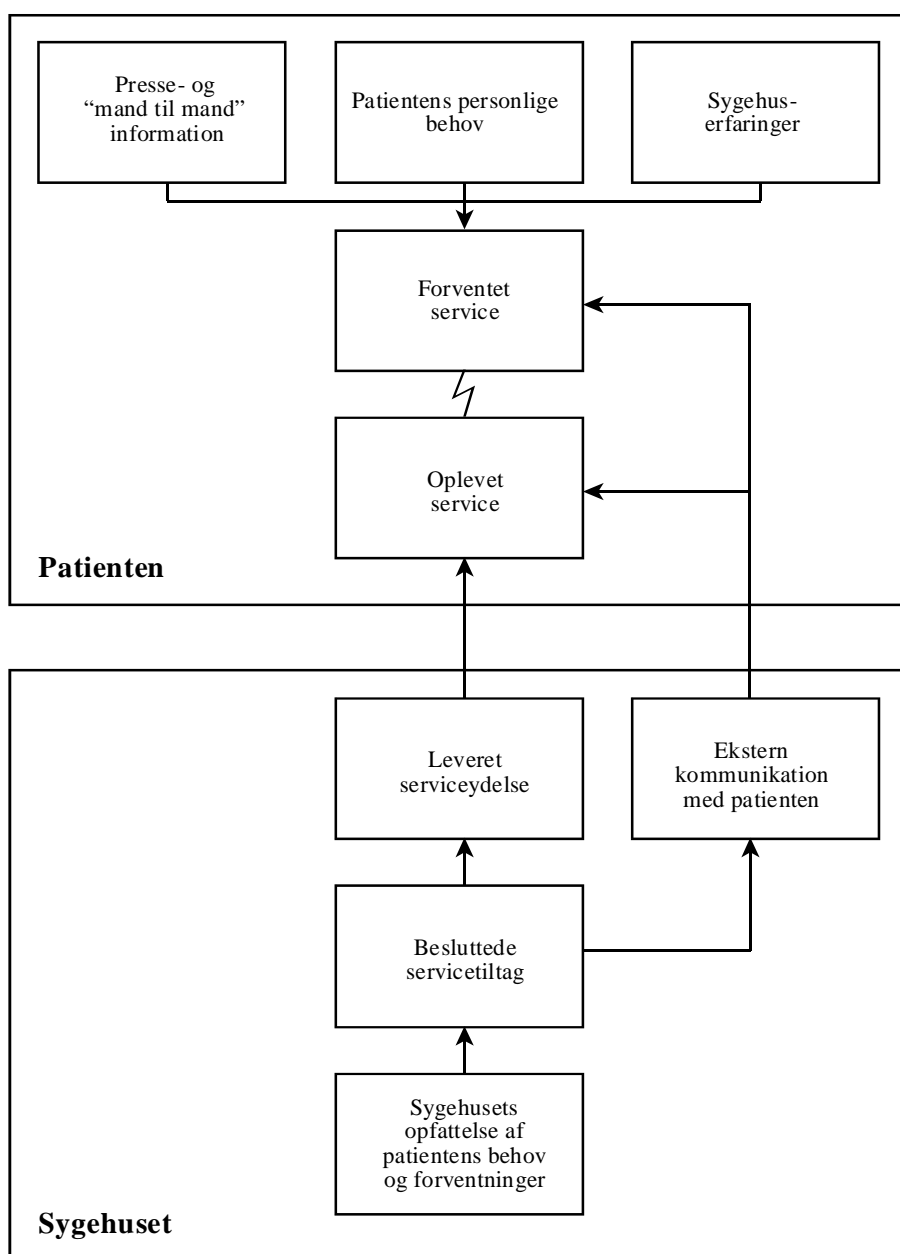
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Metode	<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">1 skema til den indlagte patient (grønt skema)1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema) <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
Undersøgelsens spørgsmål	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

**Kommentarer
i rapportens
bilag**

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *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 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	Lungemedicin
Antal indlagte	2.685
Heraf akut indlagte	641
Heraf planlagte	2.044
Gennemsnitligt antal sengedage	9.375
Belægningsprocent	84,6
Antal senge	31 + 3 hotelsenge
Enestuer	1
Tomandsstuer	17
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	1
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	10.982
Antal ambulatorier	2
Deldøgnsbehandlinger	4.177
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	21
Plejepersonalestillinger	54
Lægeseekretærstillinger	15
Samlet budgetramme	42,0

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Om afdelingen

Lungemedicinsk afdeling er en specialeafdeling, som diagnosticerer og behandler lungesygdomme og allergiske sygdomme.

Afdelingen har landsdelsfunktion indenfor lungemedicinske og allergiske sygdomme og modtager i den egenskab særligt komplicerede tilfælde. Afdelingen foretager desuden forundersøgelser og efterundersøgelser af lungetransplantationer.

Afdelingen har basisfunktion for patienter fra lokalområdet med lungemedicinske og allergiske lidelser. På det lungemedicinske område er der tale om patienter med nedsat lungefunktion forårsaget af sygdomme i luftvejene eller i lungevævet og om patienter mistænkt for lungekræft. Afdelingen varetager desuden behandling og kontrol af tuberkulose i Århus Amt og samarbejder med relevante specialeafdelinger om tuberkulose udenfor lungerne. Afdelingen varetager også undersøgelse af personer med kontakt til patienter med tuberkulose (miljøpatienter). På allergiområdet drejer det sig om patienter med bl.a. høfeber, astma, insektgiftallergi, medikamentel allergi, erhvervsallergi og fødevarerallergi.

Lungemedicinsk afdeling fungerer som en samlet enhed med fælles overordnet ledelse. Afdelingen er struktureret decentralt i 6 selvstændige fungerende enheder, bestående af tværfaglige team af læger, sygeplejersker og sekretærer, som arbejder tæt sammen med fælles patienter. Formålet ved teamstrukturen er at udnytte den synergieffekt, der opstår ved at de forskellige faggruppers samlede kompetence medinddrages i hele patientforløbet, og at der derved opnås kontinuitet og konsistens i arbejdet. Desuden indebærer teamdannelsen, at den enkelte patient kommer i kontakt med så få personer som muligt.

Afdelingen har akut modtagefunktion, dels for afdelingens specialepatienter, dels for et mindre antal uselektede interne medicinske patienter. Jævnfør den nationale kræfthandleplan er der i Lungemedicinsk Dagshospital etableret et cancersekretariat. Herved er der skabt rammer for at koordinere udredningsforløbet for lungecancerpatienterne så hensigtsmæssigt som muligt og nedsætte ventetider mest muligt. Inden for de sidste 2 år er sengeafdelingens to 7-døgns afsnit reduceret fra 13 til 9 senge, således at 7-døgns afsnittet består af i alt 18 senge og 5-døgns afsnittet af 13 senge.

Der er etableret en udadgående "følge-hjem-funktion" for patienter indlagt med akut forværring af kronisk obstruktiv lungesygdom.

Der er i forbindelse med modtagelse af akutte patienter etableret et dobbelt lægeligt vagtlag. Afdelingen er derfor udvidet personalemæssigt fra ca. 70 ansatte til ca. 100 og med en samlet budgetramme på ca. 40 mill.kr.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for dagpatienter på
Lungemedicinsk Dagafsnit B**

Patienter i procent af antal dagpatienter	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	Antal	225
Alder		
0-18 år	0%	0%
19-39 år	8%	3%
40-59 år	33%	32%
60-69 år	26%	27%
70-79 år	25%	29%
80 år eller mere	8%	9%
Køn		
Mand	54%	55%
Kvinde	46%	45%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 68

Der er udsendt i alt 225 breve til dagpatienter på

Lungemedicinsk Dagafsnit B 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 153 skemaer, svarende til en svarprocent på 68. 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:

november 1999 - 223 svar. (1. gang)

november 2001 - 182 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
I alt	1.255		

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 to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for dagpatienter på
Lungemedicinsk Dagafsnit B, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	223	182	153	1.255
Antal besøg				
Kun 1 besøg	13%	15%	8%	11%
2-3 besøg	30%	34%	30%	24%
4-9 besøg	29%	29%	44%	35%
Mere end 9 besøg	28%	22%	17%	30%
Umiddelbart inden				
Indlagt på sengeafdeling	34%	27%	15%	34%
Patient i afd.s ambulatorie	22%	25%	29%	21%
Behandling hos egen læge	30%	37%	42%	26%
Andet	13%	11%	14%	18%
Alder				
0-18 år	0%	1%	0%	1%
19-39 år	12%	7%	3%	15%
40-59 år	34%	35%	32%	36%
60-69 år	21%	22%	27%	22%
70-79 år	24%	27%	29%	19%
80 år eller mere	9%	9%	9%	7%
Køn				
Mand	43%	50%	55%	47%
Kvinde	57%	50%	45%	53%
Bopæl				
Indenampspatienter	89%	91%	97%	89%
Udenampspatienter	11%	9%	3%	11%
Modersmål				
Dansk	97%	98%	93%	97%
Ikke dansk	3%	2%	7%	3%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	44%	34%	37%	32%
Erhvervsudd./håndværker	30%	30%	26%	28%
Videregående uddannelse	21%	28%	28%	31%
Andet	5%	8%	8%	8%
Søgt information				
Har søgt information	29%	37%	23%	40%
Har ikke søgt information	71%	63%	77%	60%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	95%	95%	93%	95%
Pårørende	5%	5%	7%	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 Lungemedicinsk Dagafsnit B, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 153 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	71%	20%	7%	2%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	93%	2%	2%	3%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	90%	3%	1%	6%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	84%	10%	3%	3%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	92%	1%	1%	7%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?	69%	19%	10%	2%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv)	83%	10%	4%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	77%	13%	3%	7%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	70%	8%	2%	20%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	87%	6%	2%	5%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	58%	6%	5%	32%

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 forbedringsmuligheder¹ fra dagpatienter på
Lungemedicinsk Dagafsnit B, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal ³	223	182			
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	40%	32%	27%	28%	16%	39%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	6%	7%	4%	8%	3%	13%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	6%	3%	4%	4%	2%	9%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	18%	20%	14%	19%	10%	27%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	5%	5%	1%	7%	1%	13%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?	29%	35%	30%	31%	19%	47%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivikninger mv)	25%	24%	14%	19%	12%	34%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	21%	29%	17%	21%	11%	35%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	11%	13%	13%	11%	4%	16%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	14%	14%	8%	12%	5%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	26%	24%	15%	26%	17%	42%

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

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

³ Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

Patienternes svar	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”.
Kommentarer til spørgsmålene	Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende dagpatientbehandlingen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.
Forskel på patienterne?	Herudover er de 11 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre dagafsnit	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.
Sammenligning med forsigtighed	<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>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for 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 lægerSpørgsmål: *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	209	178			
Ja	23%	26%	20%	26%	8%	38%
Nej	77%	74%	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
Lungemedicinsk Dagafsnit B**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	216	176			
Ja	6%	6%	7%	7%	2%	19%
Nej	94%	94%	93%	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 plejersonkontakter?

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

TABEL 9. Dagpatienternes samlede vurdering af Lungemedicinsk Dagafsnit BSpørgsmål: *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	217	177			
Fem stjerner (enestående)	32%	28%	40%	30%	31%	23%
Fire stjerner (godt)	51%	62%	51%	58%	65%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	15%	10%	8%	10%	3%	16%
To stjerner (dårligt)	2%	0%	1%	1%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	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.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procentage 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	73	18	9	11
	2-3 besøg	67	26	7	43
	4-9 besøg	74	18	8	62
	Mere end 9 besøg	75	21	4	24
Søgt information	Har søgt information	70	18	12	33
	Har ikke søgt information	74	21	5	107
Køn	Mand	72	25	4	81
	Kvinde	73	16	10	67
Bopæl	Indenamtpatienter	72	21	7	142
	Udenamtpatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	75	0	25	4
	40-59 år	67	22	10	49
	60-69 år	88	10	2	41
	70-79 år	63	30	7	43
	80 år eller mere	75	25	0	12
Modersmål	Dansk	73	21	6	140
	Ikke dansk	70	10	20	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	20	4	55
	Erhvervsudd./håndværker	74	18	8	39
	Videregående uddannelse	70	25	5	40
	Andet	50	25	25	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	21	7	140
	Pårørende	78	22	0	9
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	73	21	7	150

Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	10
	2-3 besøg	98	2	0	43
	4-9 besøg	94	2	5	63
	Mere end 9 besøg	96	4	0	24
Søgt information	Har søgt information	91	3	6	32
	Har ikke søgt information	97	2	1	107
Køn	Mand	96	2	1	82
	Kvinde	95	2	3	65
Bopæl	Indenampatienter	96	2	2	141
	Udenampatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	4
	40-59 år	92	2	6	48
	60-69 år	95	5	0	41
	70-79 år	100	0	0	43
	80 år eller mere	100	0	0	12
Modersmål	Dansk	98	2	0	139
	Ikke dansk	70	0	30	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	0	53
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	39
	Videregående uddannelse	95	2	2	41
	Andet	83	0	17	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	2	2	138
	Pårørende	100	0	0	10
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	96	2	2	149

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	10
	2-3 besøg	98	2	0	42
	4-9 besøg	97	3	0	59
	Mere end 9 besøg	91	4	4	23
Søgt information	Har søgt information	93	3	3	30
	Har ikke søgt information	97	3	0	104
Køn	Mand	95	3	3	79
	Kvinde	97	3	0	63
Bopæl	Indenampatienter	96	3	1	137
	Udenampatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	75	0	25	4
	40-59 år	95	5	0	43
	60-69 år	98	3	0	40
	70-79 år	95	2	2	43
	80 år eller mere	100	0	0	13
Modersmål	Dansk	97	2	1	135
	Ikke dansk	78	11	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	98	0	2	54
	Erhvervsudd./håndværker	92	6	3	36
	Videregående uddannelse	100	0	0	39
	Andet	82	18	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	3	1	133
	Pårørende	90	0	10	10
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	96	3	1	144

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	11
	2-3 besøg	86	10	5	42
	4-9 besøg	85	13	2	62
	Mere end 9 besøg	83	13	4	24
Søgt information	Har søgt information	82	15	3	33
	Har ikke søgt information	89	10	1	105
Køn	Mand	88	10	2	82
	Kvinde	84	13	3	64
Bopæl	Indenampatienter	86	11	3	140
	Udenampatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	75	0	25	4
	40-59 år	80	18	2	49
	60-69 år	88	10	2	41
	70-79 år	90	7	2	41
	80 år eller mere	100	0	0	12
Modersmål	Dansk	87	11	2	138
	Ikke dansk	80	10	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	9	2	53
	Erhvervsudd./håndværker	82	10	8	39
	Videregående uddannelse	88	13	0	40
	Andet	83	17	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	3	137
	Pårørende	90	10	0	10
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	86	11	3	148

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	42
	4-9 besøg	98	0	2	58
	Mere end 9 besøg	100	0	0	23
Søgt information	Har søgt information	97	3	0	30
	Har ikke søgt information	99	0	1	102
Køn	Mand	99	0	1	77
	Kvinde	98	2	0	63
Bopæl	Indenampatienter	99	1	1	135
	Udenampatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	4
	40-59 år	96	2	2	45
	60-69 år	100	0	0	40
	70-79 år	100	0	0	39
	80 år eller mere	100	0	0	13
Modersmål	Dansk	99	1	0	132
	Ikke dansk	90	0	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	98	2	0	52
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	0	37
	Videregående uddannelse	100	0	0	38
	Andet	91	0	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	98	1	1	132
	Pårørende	100	0	0	9
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	99	1	1	142

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	10
	2-3 besøg	77	21	2	43
	4-9 besøg	61	26	13	62
	Mere end 9 besøg	58	17	25	24
Søgt information	Har søgt information	68	23	10	31
	Har ikke søgt information	70	19	11	108
Køn	Mand	73	19	9	81
	Kvinde	65	21	14	66
Bopæl	Indenampatienter	71	20	9	141
	Udenampatienter	50	0	50	4
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	50	25	25	4
	40-59 år	66	21	13	47
	60-69 år	61	20	20	41
	70-79 år	81	16	2	43
	80 år eller mere	77	23	0	13
Modersmål	Dansk	70	19	11	139
	Ikke dansk	70	20	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	68	25	8	53
	Erhvervsudd./håndværker	64	18	18	39
	Videregående uddannelse	78	17	5	41
	Andet	67	8	25	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	20	11	139
	Pårørende	80	10	10	10
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	70	19	11	150

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	10	10	10
	2-3 besøg	88	12	0	42
	4-9 besøg	84	8	8	62
	Mere end 9 besøg	88	13	0	24
Søgt information	Har søgt information	81	9	9	32
	Har ikke søgt information	89	8	3	106
Køn	Mand	89	10	1	79
	Kvinde	84	10	6	67
Bopæl	Indenampatienter	86	10	4	140
	Udenampatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	75	25	0	4
	40-59 år	83	8	8	48
	60-69 år	95	5	0	39
	70-79 år	81	16	2	43
	80 år eller mere	92	8	0	13
Modersmål	Dansk	86	11	4	138
	Ikke dansk	90	0	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	7	6	54
	Erhvervsudd./håndværker	86	14	0	37
	Videregående uddannelse	85	10	5	41
	Andet	75	17	8	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	10	4	137
	Pårørende	80	10	10	10
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	86	10	4	148

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	78	11	11	9
	2-3 besøg	85	15	0	40
	4-9 besøg	77	17	7	60
	Mere end 9 besøg	88	13	0	24
Søgt information	Har søgt information	72	16	13	32
	Har ikke søgt information	86	13	1	101
Køn	Mand	88	10	1	78
	Kvinde	75	19	6	63
Bopæl	Indenampatienter	83	13	4	136
	Udenampatienter	75	25	0	4
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	75	25	0	4
	40-59 år	78	14	8	49
	60-69 år	88	13	0	40
	70-79 år	79	18	3	38
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	83	15	2	133
	Ikke dansk	80	0	20	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	81	17	2	52
	Erhvervsudd./håndværker	84	14	3	37
	Videregående uddannelse	87	10	3	39
	Andet	67	17	17	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	14	4	133
	Pårørende	89	11	0	9
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	83	14	3	143

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	7
	2-3 besøg	83	11	6	35
	4-9 besøg	82	18	0	51
	Mere end 9 besøg	95	0	5	21
Søgt information	Har søgt information	86	14	0	29
	Har ikke søgt information	87	11	2	85
Køn	Mand	89	8	3	65
	Kvinde	86	12	2	57
Bopæl	Indenampatienter	88	10	2	117
	Udenampatienter	75	25	0	4
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	75	0	25	4
	40-59 år	80	20	0	41
	60-69 år	93	7	0	30
	70-79 år	89	6	6	35
	80 år eller mere	100	0	0	12
Modersmål	Dansk	88	9	3	113
	Ikke dansk	70	30	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	6	0	48
	Erhvervsudd./håndværker	90	6	3	31
	Videregående uddannelse	78	16	6	32
	Andet	67	33	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	10	3	114
	Pårørende	78	22	0	9
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	87	11	2	123

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	90	7	2	42
	4-9 besøg	90	7	3	60
	Mere end 9 besøg	91	9	0	23
Søgt information	Har søgt information	87	10	3	30
	Har ikke søgt information	94	4	2	104
Køn	Mand	92	5	3	78
	Kvinde	91	8	2	64
Bopæl	Indenampatienter	92	6	2	136
	Udenampatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	75	25	0	4
	40-59 år	89	6	4	47
	60-69 år	92	5	3	38
	70-79 år	93	7	0	42
	80 år eller mere	100	0	0	12
Modersmål	Dansk	93	6	1	134
	Ikke dansk	80	10	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	4	2	51
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	37
	Videregående uddannelse	95	5	0	41
	Andet	64	18	18	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	7	1	134
	Pårørende	90	0	10	10
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	92	6	2	145

**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	75	25	0	8
	2-3 besøg	91	9	0	32
	4-9 besøg	79	10	12	42
	Mere end 9 besøg	86	0	14	14
Søgt information	Har søgt information	77	15	8	26
	Har ikke søgt information	86	7	7	70
Køn	Mand	93	4	4	55
	Kvinde	74	15	11	46
Bopæl	Indenampatienter	84	9	7	97
	Udenampatienter	100	0	0	2
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	1
	40-59 år	83	9	9	35
	60-69 år	96	4	0	26
	70-79 år	76	10	14	29
	80 år eller mere	82	18	0	11
Modersmål	Dansk	84	9	6	95
	Ikke dansk	88	0	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	13	8	39
	Erhvervsudd./håndværker	92	4	4	24
	Videregående uddannelse	86	7	7	28
	Andet	78	11	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	10	7	94
	Pårørende	100	0	0	9
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	85	9	7	104

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	8	92	12
	2-3 besøg	7	93	42
	4-9 besøg	30	70	61
	Mere end 9 besøg	30	70	23
Søgt information	Har søgt information	29	71	31
	Har ikke søgt information	15	85	105
Køn	Mand	19	81	79
	Kvinde	23	77	66
Bopæl	Indenamtspatienter	19	81	139
	Udenamtspatienter	50	50	4
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	50	50	4
	40-59 år	25	75	48
	60-69 år	13	87	38
	70-79 år	25	75	44
	80 år eller mere	0	100	12
Modersmål	Dansk	20	80	138
	Ikke dansk	33	67	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	24	76	54
	Erhvervsudd./håndværker	21	79	39
	Videregående uddannelse	15	85	39
	Andet	18	82	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	22	78	136
	Pårørende	0	100	10
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	20	80	147

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	9	91	11
	2-3 besøg	5	95	42
	4-9 besøg	8	92	63
	Mere end 9 besøg	13	88	24
Søgt information	Har søgt information	6	94	32
	Har ikke søgt information	7	93	106
Køn	Mand	9	91	81
	Kvinde	6	94	66
Bopæl	Indenamtspatienter	7	93	141
	Udenamtspatienter	0	100	4
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	25	75	4
	40-59 år	4	96	48
	60-69 år	7	93	41
	70-79 år	12	88	43
	80 år eller mere	0	100	12
Modersmål	Dansk	7	93	139
	Ikke dansk	10	90	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	4	96	53
	Erhvervsudd./håndværker	13	87	39
	Videregående uddannelse	5	95	41
	Andet	8	92	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	8	92	140
	Pårørende	0	100	9
Dagafsnit i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	7	93	150

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2 eller 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	10
	2-3 besøg	95	5	42
	4-9 besøg	85	15	59
	Mere end 9 besøg	96	4	24
Søgt information	Har søgt information	87	13	31
	Har ikke søgt information	93	7	105
Køn	Mand	94	6	81
	Kvinde	90	10	62
Bopæl	Indenamtspatienter	92	8	137
	Udenamtspatienter	75	25	4
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	75	25	4
	40-59 år	85	15	46
	60-69 år	100	0	40
	70-79 år	93	7	42
	80 år eller mere	100	0	12
Modersmål	Dansk	93	7	135
	Ikke dansk	80	20	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	52
	Erhvervsudd./håndværker	90	10	39
	Videregående uddannelse	95	5	39
	Andet	92	8	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	8	135
	Pårørende	90	10	10
Afdeling i alt	Lungemedicinsk Dagafsnit B	92	8	146

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?



Kun røntgen.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



God information om hvad der skulle ske, god tid til det.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Dermed mener jeg, at jeg naturligvis forventede en bedømmelse af røntgenbillederne.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Kvindelig læge som henviste, fortalte mig ikke noget sandt. Det var vigtige oplysninger (egen læge havde ikke tid).

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



Var meget oplysende.

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



Alle oplysninger var relevante.

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



De fleste af mine negative svar grunder i en meget ubehagelig oplevelse med en læge. Denne har jeg klaget over på afdelingen og min klage blev behandlet meget tilfredsstillende.

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



Jeg var henvist fra egen læge uden særlig orientering.

Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg blev ringet op en eftermiddag om at møde næste dag kl 09. Først da jeg fik at vide hvad der skulle ske. Jeg troede blot jeg skulle røntgenfotoferes, men der skulle ske meget mere, ca 4 timer tog det inden jeg tog hjem igen.

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



God information om videre forløb.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Mangelfuld information fra egen læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Sygeplejersken var god til at informere.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



God information i LU-ambulatorium, både læge og sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Sendt til Kommunehospitalet af læge, og dårlige lunger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Ingen vidste hvor og hvad der var galt, før 3. besøg i dagafsnit.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?



Meget fin.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Meget fint hver gang.

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



Var der for kort til at udtale mig rigtig, ca halvanden time.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg var meget godt tilfreds.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ventetiden er for lang.

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



Bliver altid modtaget med åbne arme (et smil).

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Helt fantastisk.

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



Fuldstændig, undtagen den dag jeg skulle have en evaluering, da var vi ikke på listen på grund af manglende læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Meget imødekommende.

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



En meget venlig atmosfære på afdelingen.

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



Ja, professionelt, med tid til at informere, samtale om en evt cancer-diagnose. Sygeplejerske/lægeligt var undersøgelser planlagt fra ambulatoriet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

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



Var utrolig urolig efter første biopsi.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Efter skopi i halsen, overnatning på hospitalshotellet.

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



For kort tid til at vurdere det.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det var meget tilfredsstillende.

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



Meget tilfreds. Udsøgt. Omsorgsfuldt personale.

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



Var hele tiden indlagt som sengeliggende patient.

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



Ja 2 besøg. Sygeplejerskekontakt 2 gange. Lægekontakt 1 gang til svar.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Var meget opmærksomme.

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



Ja, jeg har aldrig mødt nogen bedre.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Meget.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Telefon til læge, under samtale.

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja, de to af dem, NN og NN.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg lyttede til lægernes forklaringer.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



NN er altid lyttende og meget ærlig, når han lytter og svarer. Kender ham fra ambulatoriet.

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



De var meget opmærksomme.

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



Jeg fik svar på alt som jeg spurgte om.

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



Meget og gav sig god tid.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



På nær en læge, som jeg var utilfreds med, lyttede man ellers til mig.

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



Ja meget. NN er helt fantastisk og er aldrig bedrøvelig, som jeg har oplevet det på et udenamtsygehus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Den læge jeg havde den første samtale med, gjorde, men ham så jeg så ikke mere.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Lægerne på afdelingen er næsten alle totalt uinteresserede i en.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Svaret er både og, da en af lægerne var meget forvirret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Professionelt, medmenneskeligt i god rolig atmosfære.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ikke alle.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand

Var plejepersonalet gode til deres fag?



Meget.

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



100%, det må være svært at skulle undskylde for tid og scanner der er i stykker.

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



Meget fin.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Absolut til UG.

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



Meget velinformerede og professionelle.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja, meget grundige og hensynsfulde.

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



Særdeles.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Et stort ja.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ja, sygeplejersker.

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



Rigtig meget.

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



Professionelt, medmenneskeligt i god rolig atmosfære.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



I særdeleshed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Meget professionelle og omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?



Hel bestemt.

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



Til scanning var der 2 timers ventetid pga 1 scanner i stykker, 14 dage før blev min tid aflyst pga scanner i stykker. Der var halvanden times ventetid, da jeg skulle tale med læge.

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



Flere gange lidt for længe ventetid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja, jeg har været ude mindre end 5 min efter mødetidspunkt.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der har været krydsninger af journaler fra andre afdelinger, der går lidt rod i tiderne.

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja, det må man sige.

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



Havde mødetid kl 08, blev kaldt ind kl 1530.

Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand



I forbindelse med bronkieundersøgelse under narkose blev operationen to gange udsat, hvor jeg kun fik besked den ene af gangene. Det betød også konsekvenser for min planlægning af tid til anden side.

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



Stort set uden ventetider.

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



Ofte meget lang ventetid.

Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Lægen skulle undervise, så blev ca halvanden time forsinket.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget ventetid på læger. Jo mere arrogant læge, jo mere ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Et forløb var varskoet til ca en time, men varede 2,5.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Dog blev jeg ikke råbt op en gang, hvor jeg ikke havde meldt min ankomst ved den aftalte tid. Så først da jeg sagde om de havde glemt mig, kom jeg til.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det kniber med at have journalen klar fra den forrige undersøgelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



En gang gik der halvanden time inden jeg kom ind. De andre gange var der også ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt, undtagen evalueringen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ventetid på svar fra læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Oftest, men varierede en del.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetid rimelig, bestilling af undersøgelse, dato, samme dag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Forskydninger i aftalte tider på 1-2 timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand




For megen ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

 *Det er en utrolig langsommelig proces, inden man får det svar, så man ved hvad man fejler.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Nej, er ikke færdig med at gå til behandling endnu.*


Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Sandsynligvis.*


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

 *Er ikke behandlet endnu pga at læge NN, vigtige oplysninger, det gjorde mig utryg (udsat) behandling.*

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

 *Informationen var helt i top.*

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

 *Det blev næsten penslet for meget ud. Man blev jo helt bange. Så slemt var det jo slet ikke.*

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

 *Meget fine informationer.*

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

 *Ja af sygeplejersken. Nej, ikke af lægerne.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Blandet, diagnosen var ikke rigtig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Forstod det meste, men misforstod noget, på grund af stærkt nedsat hørelse. Mig selv.*

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

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



Lidt forskel på lægernes svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Talte ikke med forskellige.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Både og.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



NN sagde noget der ikke passede, men NN har sagt andet og jeg tror han (sammenlignet med de oplysninger fra internet) taler sandt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alle jeg talte med forstod at gøre det forståeligt for mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Talte kun med en.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Lægen (uinteresseret) sagde et, sygeplejersken noget andet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde














Havde kun kontakt til 1 sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

-  *Ja, jeg synes det var fint med tilsyn og overnatning efter 2 biopsi, netop fordi man var alene, og er urolig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Mine tider, da jeg havde 150 km frem og tilbage, men så blev det aflyst dagen før, det er meget utilfredsstillende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Havde ingen ønsker.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ja, i allerhøjeste grad.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Var blevet overført til urinvejskirurgisk ambulatorium K på Skejby Sygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Blev klart tildelt tid til næste undersøgelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Alt forløb til min fulde tilfredshed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *I særdeleshed, da det hastede med at få undersøgelsen færdig. Min oplevelse var, at alle gjorde deres bedste.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det var ikke aktuelt for mig at have ønsker, da det var undersøgelser.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ja, bl.a har jeg altid villet tale med den samme læge, og sådan har det også været. Først var det NN, nu NN.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg gør hvad der bliver sagt. Det er jo dem der har forstand på det.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg skulle til CT-scanning efter tidligst ca 1 uge, der gik næsten 3.

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



Ja, der blev vist meget hensyn.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Økonomien betød, at jeg ikke kunne blive hel-bedøvet ved nålestiksprøve af lungerne.

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

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Ja, men bare det kunne gå lidt hurtigere. Ventetiden er ikke rar.

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



Meget grundigt.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ikke endnu, er ikke færdigbehandlet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Det var godt nok 2 gange, at jeg fik cancer at spekulere over.

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



Var ikke tilfreds med udtagning af lungeprøve. Ham der gjorde kunne ikke finde ud af det, spurgte en anden, som lige viste hvordan og tilbød at gøre det, men han ville selv, og stak 3 gange. For dårligt.

Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Nej, der sker for mange fejl. Fx hver gang (3 gange) jeg skulle køres i seng til biopsi, så blev jeg hver gang afleveret det forkerte sted.

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



Behandling og behandling. Røntgenfoto og scanning er det behandling?

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



Er ikke og har ikke fået behandling på afdelingen, da læge NN gjorde mig bange, det hun udtalte sig om var ukorrekt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er blevet godt behandlet, så godt.

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



Jeg har kun været til undersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Meget tilfreds, dog mest i de tilfælde jeg er blevet behandlet af NN og sygeplejerske NN.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg fik en god behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fra sygeplejerskens side ja, ikke fra lægens.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Diagnosen var jo heldigvis forkert.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, et kort og koncentreret forløb, planlagt program og 1 besøg til svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ingen behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der burde ikke være planlagt operation på Skejby efter 2 blodpropper (blodfortyndende).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand














Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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

-  *Ja til røntgen, og henvisning til lungeklinikken. Ellers intet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det er ikke afdelingens skyld.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det ved jeg ikke, har ikke hørt fra min læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det ved jeg ikke noget om.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Egen læge viser ingen interesse. Har ikke tid, men jeg ved han har fået oplysninger, så det er ok fra afdelingen. Læge NN er altid samarbejdsvillig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Indkaldelse på 32 dage til ambulant undersøgelse finder vi er for lang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ja, indtil nu.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke været påkrævet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Afdelingen, især NN har været meget god, min egen læge knap så samspilsinteresseret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Undersøgelsen er ikke færdig, har ikke talt med egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg fejlede ikke noget alvorligt fandt man ud af.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Min læge, derefter Samsø Sygehus, og så Kommunehospitalet. Fint nok.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Praktiserende læges samspil for dårlig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Meget hurtig indkaldelse til de første undersøgelser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Ja, lægen fik udskrivningsbrev, og da cancerdiagnosen blev afkræftet var der ikke brug for opfølgning vedrørende dette.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Lægen orienteret ved brev fra kommunehospitalet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand














Egen læge modtog ikke løbende information fra jer, så han var lidt sur.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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


-  *Jeg kunne have givet 5 stjerner, men den sidste der mangler, er for al ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Godt personale, dårlig planlægning af tiderne til behandling. Alt for lang ventetid, når man har tid til kl 10.45 og først kommer til kl 12.45, det er 2 timer, og det er hver gang.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hurtigt, effektivt og professionel behandlingsforløb på trods af små gener med irriterende ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg stort set er blevet flot behandlet. Bedre end jeg er vant til.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Helt igennem fin betjening.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Fordi jeg føler at jeg har fået en okay behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Tingene fungerer, aftaler holdes.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi alt gik efter en snor, uden unødvendig ventetid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Der er varme og positivitet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *I betragtning af min høje alder, synes jeg der bliver gjort meget for vi ældre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Der var ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Blev altid godt behandlet med faglig dygtighed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Alt og alle var over al forventning, også bespisning.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *God behandling. Føler mig tryk.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Plejepersonale er til 5 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det var godt hvis de overholdt tiderne.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg føler mig godt behandlet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har følt en ualmindelig god atmosfære og behandlingsgang. Endda udtalt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg blev kureret, helbredt af en mystisk længerevarende sygdom. Jeg blev behandlet alvorligt, individuelt og kærligt/venligt. Jeg blev budt velkommen, hver eneste gang jeg var deroppe. Det var også hurtigt at jeg fik besked om behandlingen, resultater osv.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Den varme og venlighed jeg blev mødt med, jeg følte mig tryk.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Har endnu kun været på afdelingen to gange, så derfor ved ikke.*













Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


 *For venlighed, imødekommendhed, professionalisme. Virkelig god information til patient og pårørende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 60-69 år Køn: Mand

-  *Jeg har været tilknyttet afdelingen i 9 år, meget tilfreds med sekretærer, personale og læge NN. Har jeg problemer komme jeg akut til, tak for det. Det er grimt når jeg ikke kan få luft.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *For lang ventetid ved møderne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Opholdet udviklede sig til opringningen til hjemmet af både læge og sygeplejerske.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Modsat information gjorde en forvirret, særligt ved indlæggelsen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Hele personalet smilende og venlige, ikke for mange skiftende læger eller sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *De få gange jeg var der, var de utrolige og meget søde. Jeg har aldrig været dagpatient, var der kun til undersøgelse og svar.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Fordi jeg troede at jeg havde cancer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Meget hyggelig venteværelse, hvor der var dækket fint op med kaffe og meget gode rundstykker og et flinkt personale. Kan ikke være bedre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi som der står, både godt og dårligt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg altid får en meget fin modtagelse og en fin behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Var meget tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Den eneste kritik er at ventetiden for det meste var lang.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Velkvalificeret personale, god information.*

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

 *Jeg ville gerne give 4,5 stjerne for 'meget godt'. Behandlingen var hele vejen igennem god med meget få skønhedspletter. Interessen og reaktionstiden findes meget professionel.*


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

 *Det er ikke så kedeligt/stresset. Man får god mad og væske. Personalet er altid parat til at svare på spørgsmål. Og der er en god tone og hyggeligt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Perfekt forløb.*


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

 *Er blevet godt behandlet.*


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

 *Har følt kompetence og indleven hos såvel læge som sygeplejerske.*


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

 *Jeg har fået en god behandling på lungemedicinsk dagafsnit, hvis ikke der var så lang ventetid, havde jeg givet den 5 stjerner.*


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

 *Fordi jeg ikke kender det godt nok. Halvanden time er ikke rimelig at vurdere en afdeling, det er lige i underkanten, og man kan ikke give oprigtig ris eller ros.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har kun været i dagafsnit B to gange, så jeg kender ikke så meget til afdelingen.*

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

 *På grund af den gode rolige, venlige og kompetente atmosfære.*

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

 *Jeg var meget godt tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Fordi jeg blev godt behandlet og blev godt orienteret om hvad der skulle ske.

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



Jeg er aldrig før blevet behandlet så pænt på et hospital.

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



Fordi sygeplejer er gode til deres arbejde. Men lægerne burde lønnes pr patient, så kunne de nok nå nogle flere, men så var der jo nok flere fejl. Men et eller andet burde der gøres ved de læger.

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



Overalt meget søde og rare mennesker.

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



Har været tilfreds med forløbet.

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



Ris til den første læge, som jeg talte med efter indlæggelsen (NN). Jeg måtte selv spørge, om jeg med mine lungers tilstand måtte flyve i fremtiden. Svar: Nej, det må du ikke, og du må ikke cykle mere. Ganske vidrækkende svar. Iøvrigt ros til afdelingen.

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



Grundlæggende har mit besøg ros til afdelingen, men Århus Sygehus har også gjort alle fordomme jeg havde om sundhedsvæsenet til skamme. Meget deltagende og engagerede medarbejdere. Dette afspejler iøvrigt også stemningen i afdelingen, hvilket også var tydeligt, når jeg observerede omgangen med andre patienter.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Mit forløb har været meget påvirket af en meget uheldig konsultation hos en læge. Ellers må jeg sige, at jeg har haft god kontakt til: sygeplejersker, fysioterapeut, sekretærer og en enkelt læge. Blandt lægerne tales der generelt for meget fagsprog, som man glemmer at oversætte for patienten.

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



God patientinformation. Behageligt og hjælpsomt personale.

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



Meget stor omsorg. God til at forklare undersøgelsen + store bestræbelser på at få mig til CT-scanning inden jeg skulle på skiferie.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Godt, trygt hele tiden.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Undersøgelsen forløb hurtigt og præcist, normalt ikke mere end 15 min ventetid ved konsultation m.v.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi jeg synes at alt har foregået perfekt, set ud fra mine forudsætninger.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Personalet, var søde og meget meddelssomme, det var godt at have en fast kontaktperson.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi jeg gerne vil give afdelingen den ros jeg kan, det fortjener de. Selv om det er/kan være en lang dag med ventetid, føles det ikke sådan. Man får kaffe/frokost/frugt og aviser og blade at læse i. Personalet kender mig, når jeg kommer, det er en rar fornemmelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg var glædelig overrasket over den venlighed jeg mødte fra alle sider.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Hurtig handlingsplan. Kompetent personale. Kort ventetid. Godt med kontaktsygeplejerske. Altid nok kaffe i ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi alt foregik stille og roligt. Alle var venlige og kompetente.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har været udmærket tilfreds, der er en dejlig atmosfære og et godt personale på klinikken - især er der tid til patienten.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Igennem de ca 35 år har jeg fået en meget fin behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Alt var tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



*Blev godt modtaget af sød og venlige personale, der gav god besked om behandlingen.
Der var ikke særlig lang ventetid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



God service, flinke, betænksomme, hjælpsomme, dygtige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Alt fungerede perfekt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg var tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Læger og personale er særdeles venlige og forstående og dygtige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



*De var alle flinke og rare, og det er meget vigtigt, når man er lidt nervøs.
Forklaringerne fra lægerne var nok lidt for forskellige. Overlægen havde slet ikke set i
min journal, før han påstod, at jeg havde fået medicin. Det havde jeg ikke. Det rykkede
ved min tillid til systemet. Og så går alt meget langsomt, der går en masse tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



*Godt og professionelt personale. Man føler sig velkommen. Utrolig hjælpsomhed hos
alle faggrupper.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Personalet var meget menneskelige, da jeg var meget nervøs for resultatet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg gav 5 stjerner, da jeg faktisk ikke ved hvad ellers, da jeg synes alt på afdelingen fungerede perfekt.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Var især ude for en læge, der talte til mig som til en maskine, der skulle repareres, anede ikke hvad empati er.

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



Fordi man føler sig tryk, og bliver orienteret hele vejen i undersøgelsen, samtidig med, at man tilknyttes en bestemt sygeplejerske i hele forløbet.

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



Jeg blev behandlet godt, men ventetiden er hård. Der er godt nok mad og drikke, men man tør ikke tage noget før man er helt færdig, da man ikke ved hvornår man bliver hentet.

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



Fordi man altid føler sig meget velkommen på afdelingen. Man møder altid smil og venlighed.

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



Jeg synes jeg har fået en god behandling. Og personalet har været meget flinke.

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



Glemte at sende henvisning til Onkologisk Afdeling. Lovede at sende den i december, blev ikke sendt før midt januar, efter vi selv havde rykket.

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



Jeg har aldrig før mødt en så behagelig og forstående læge som læge NN.

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



God behandling i hele forløbet.

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



I mangler læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



De 4 gange jeg har været på afdelingen, har jeg mødt en imødekommende og forstående og venlig måde at orientere på.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi jeg har fået de manglende informationer.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi jeg synes at jeg har fået en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fin behandling, imødekommende personale, kun lidt spildtid. Fundamentalt set bør man som kunde i butikken kun se én læge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi jeg ikke kunne få en bedre behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Fordi alt forløb til tiden og en meget smilende og positiv behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget venlig modtagelse, søde sygeplejersker. Venlige læger, dog en enkelt der var forvirrende omkring min person.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Godt tilfreds med afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Er sjældent blevet behandlet så godt på et hospital. Forplejning (mad og drikke) var en overraskelse, god ide.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg synes de var meget søde til at snakke med.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg giver 4 stjerner, fordi jeg synes at jeg får en ovenud fin behandling, men ventetiderne er lange i forhold til fastsatte tidspunkter. Jeg sidder/ligger tit i flere timer i forhold til den afsatte tid.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Jeg var til samtale med læge på grundlag af røntgenbilleder, og var kun til den ene samtale.


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Forløbet var yderst tilfredsstillende. Godt med pil op. Enestående er for mig et ord, der er svært at afkrydse.*


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

 *Som skrevet, så var det eneste at jeg misforstod visse ting, da jeg skulle have tømt lungesækken for væske. Den tid det tog. Men det er mig der har nedsat hørelse, så fejlen er min egen, jeg kunne have spurgt en gang til.*


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

 *Der var ikke noget at udsætte på hverken læge eller personale, derfor godt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Utilfreds med behandling.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg synes det hele kørte godt.*


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

 *De var søde, rare og opmærksomme.*


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

 *Fordi jeg har været meget tilfreds i det store og hele, ventetiden har somme tider været for lang.*

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

 *Fin behandling af sygeplejerske og læger. Dog virkede den ene læge træt og søvnig. Gabte nogle gange.*

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

 *Meget flinke sygeplejersker og læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *For god behandling og venlig samtale.*

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



Jeg kan godt se, at det kan se lidt underligt ud, at jeg ikke har noget dårligt at sige, men jeg er blevet rigtig godt behandlet i alle henseender.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg blev lyttet til, min kone var med til samtalerne, så jeg fik en fin behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Altid smilende personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi kontaktsygeplejersken var meget omsorgsfuld og professionel. Selv om ventetiden var meget lang, var der mulighed for the/kaffe og brød og frugt. Hele personalet var venlige og imødekommende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi de har været utrolige til at forklare, og man følte sig ikke dum, hvis man havde et spørgsmål, som var lidt usædvanligt. Jeg syntes, at de behandlede mig meget professionelt og med følelser.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg var glad for den hurtige indkaldelse, så man var fri for at spekulere for lang tid på, om det var alvorligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

