

Dagkirurgisk Center  
Århus Sygehus  
(3. måling)



Dagkirurgisk Center  
Århus Sygehus  
(3. måling)

- set med patientens øjne

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181  
Bestillingsnr. 447  
Pris: kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri  
August 2004

# Indhold

Læsevejledning .....	5
Formål .....	7
Metode .....	9
Opfølgning på rapporten .....	11
Om Dagkirurgisk Center .....	15
Rapportens datagrundlag .....	19
Litteratur .....	21

Bilag 1. Følg brev og spørgeskema til afdelingens patienter

## **Resultaterne:**

Bilag 2. Svarfordeling.

Bilag 3. Kommentarer fra patienter

Bilag 4. Svarene er opdelt efter patientgrupper

## **Bemærk:**

Denne rapport er baseret på et specielt tilrettet spørgeskema.

Resultaterne præsenteres efter aftale med afdelingen på den enklest mulige måde.

For eventuel sammenligning med andre afdelinger henvises der til andre rapporter fra undersøgelsen.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse blandt dagpatienter i februar 2004 på Dagkirurgisk Center, Århus Sygehus. Der er tale om en gentagelsesundersøgelse, idet undersøgelsen første gang blev gennemført i januar 2000 og anden gang i februar 2002.

Undersøgelsen er gennemført som en specialundersøgelse, inspireret af Århus Amts koncept til måling af patienttilfredshed. De stillede spørgsmål er kun stillet til afdelingen, hvorfor der i rapporten kun i begrænset omfang er mulighed for at sammenligne resultatet med andre lignende afdelinger.

Rapporten gengiver kun resultaterne i tre ukommenterede bilag. Det er således læseren selv, der må uddrage konklusionerne af undersøgelsens kommentarer og talmateriale.

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, koordinering, 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 opfølgning. 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 undersøgelsesresultaterne i bilag 2.

## **Bilag 2. Svarfordelinger**

Her gives patienternes svar på de stillede spørgsmål i undersøgelsen. Først i absolutte tal, og derefter i procent. Svar med "ved ikke" er ikke medtaget i de viste svarfordelinger. Først vises resultatet fra den nyeste undersøgelse "DKC 2004" og dernæst resultatet fra de tidligere undersøgelser "DKC 2002" og "DKC 2000".

## **Bilag 3. Kommentarer fra patienterne**

Her gengives alle patienternes kommentarer, sådan som de er skrevet på skemaerne. Kommentarerne er opdelt efter det spørgsmål, de er faldet ved.

**Bilag 4. Svarene opdelt efter patientgrupper**

Her kan man se, om der er forskel i den måde tilfredshedsspørgsmålene besvares af forskellige patienter. F.eks. akutte og planlagte.

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:

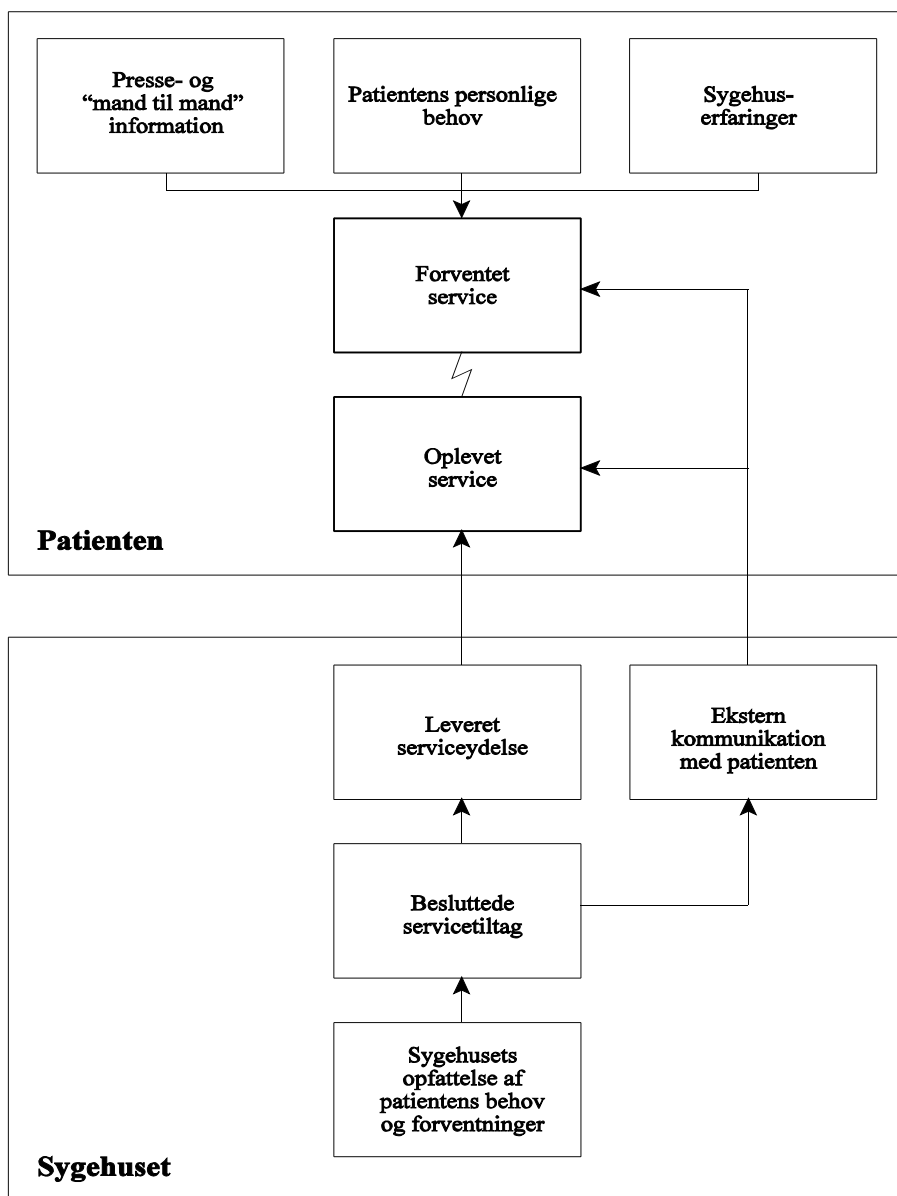
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

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



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

# Metode

## Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 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)

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. Enkelte afdelinger har ikke kunnet indpasses i konceptets standardskemaer. I disse tilfælde er der udviklet skræddersyede skemaer (grå skemaer), som tilbage-rapporteres uden sammenligningsgrundlag

## Undersøgelsens spørgsmål

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.

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.

## Der spørges til traditionelle problemområder

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.

## Både kvantitativ og kvalitativ

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.

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsriveres fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
<b>Validering af skemaerne</b>	Undersøgelsens standardskemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
<b>Lokal organisering</b>	<p>Undersøgelsen er gennemført på et sygehus 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 patienterne opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.
<b>Mere om metoden</b>	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til “Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til 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 ide med nogen udefra, som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

### **Forventningerne eller den leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

### **Små skridt**

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

### **Også psykologi**

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejder-tilfredsheden 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 tilfredsheds-målingen. 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 om Dagkirurgisk Center i 2003**

Afdelingens speciale	Dagkirurgi
Antal indlagte	-
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	0
Belægningsprocent	Ikke relevant
Antal senge	3 OP-stuer + 1 opvågningsstue
Antal stuer, heraf	
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	0
Ambulante besøg	Ca. 2.900 forundersøgelser Ca. 2.900 ambulante operationer
Antal ambulatorier	3 OP-stuer + 1 forambulatorium
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	2
Plejepersonalestillinger	15
Lægeseekretærstillinger	1,8
Samlet budgetramme i mio. kr.	?

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# Om Dagkirurgisk Center

## Afdelingen

Afdelingen er en selvstændig enhed under Anæstesiologisk Afdeling, hvor der foretages ambulante operationer under såvel generel anæstesi som lokal analgesi.

Der er til afdelingen knyttet 3 operationsstuer, samt alle de til en operation nødvendige faciliteter, såsom modtagelse, undersøgelsesrum, venterum, hvilerum og opvågning, ligesom der til centret er knyttet fast personale.

Der er samarbejdsaftaler med 7 forskellige kirurgiske specialer – otorhino-laryngologi, oftalmologi, plastikkirurgi, gastrotestinal kirurgi, maxillo-fascial kirurgi, neurokirurgi og ortopædkirurgi – og i centret laves operationer under de nævnte specialer efter en fast ugeplan.

Der foretages uddannelse af yngre kirurger inden for specialerne i centret.

## Henvisning af patienter

Der er til centret under de enkelte specialer knyttet land- og landsdelsfunktioner.

Patientens vej gennem systemet går via egen læge og en henvisning til en kirurgisk afdeling, afhængigt af lidelsens art. Patienten forundersøges i ambulatoriet, og hvis der findes indikation for et operativt indgreb, som kan klares ambulant, henvender patienten sig direkte på Dagkirurgisk Center, hvor vedkommende bookes til operation. De anæstesiologiske og sygeplejemæssige aspekter af behandlingen belyses også her.

Til aftalt operationstid møder patienten op, bliver opereret og plejet, indtil hjemsendelsen samme dag – typisk efter 2-5 timer. Inden udskrivelsen mailer eller faxer epikrise til egen læge.

Dagen efter operationen kontaktes patienten af Dagkirurgisk Centers personale, eventuelle spørgsmål besvares, og der laves follow-up. Efterfølgende kontroller sker hos egen læge eller i ambulatoriet.

Som det ses af ovenstående deltager Dagkirurgisk Center kun i en lille del af et patientforløb.

Vi har i år ændringer i faktorer med meget stor betydning for patientopfattelsen af forløbet. Disse ligger uden for Dagkirurgisk Centers regi.

Århus Amt kræver, at alle patienter får "klar besked". Det betyder i praksis, at vi sætter patienter til operation meget langt ud i fremtiden.

Mange af vore operationer skal udføres af henvisende læge. Dette enten som et led i patientservice, eller fordi operationen kun kan udføres af pågældende læge. Vi oplever, at enkelte af de kirurgiske afdelinger ikke kan planlægge tilstrækkeligt langt frem, og vi giver således, tvunget af påbudet, patienterne tider. Det gør vi efter kvalificerede gæt, men for mange er der tale om en nærmest fiktiv tid.

Dette opleves som en klar serviceforringelse i forhold til tidligere, hvor en lovet tid var en garanti for operation. Nu flyttes mange patienter rundt, men vi lever op til "klar besked". Dette vil helt sikkert føre til ringere patienttilfredshed.

Vi har desværre ikke nogen mulighed for at påvirke ovennævnte.



**Tabel 2. Bortfaldsanalyse for patienter på  
Dagkirurgisk Center**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer 2004	Indkomne svar 2004
	Antal = 422	Antal =213
<b>Patientens alder</b>		
0-18 år	34%	26%
19-39 år	31%	21%
40-59 år	19%	39%
60-69 år	9%	10%
70-79 år	6%	4%
80 år eller mere	0%	0%
<b>Køn</b>		
Mand	49%	41%
Kvinde	51%	59%
<b>Stamafdeling</b>		
Øjenafdeling	7%	5%
Ortopædkirurgisk	54%	55%
Øre- næse- og hals	2%	2%
Plastikkirurgisk	19%	20%
Gastrokirurgisk	12%	11%
Tand-, mund- og kæbekirurgisk	4%	5%
Neurokirurgisk	2%	1%

# Rapportens datagrundlag

## **Svarprocenten 50 procent**

Der er udsendt i alt 422 breve til patienter på Dagkirurgisk Center. Svarpersonerne har været patienter på afdelingen 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 213 skemaer, svarende til en svarprocent på 50. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

17% af de indkomne skemaer er alene udfyldt af pårørende til patienten.

## **Tolkning af svarprocenten**

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

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40%	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 - 50%	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 - 60%	Acceptabelt
Over 60%	Meget tilfredsstillende.

## **Repræsentativiteten**

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 Dagkirurgisk Centers undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afsnittets undersøgelser fra:  
januar 2000 - 248 svar (1. gang).  
februar 2002 - 248 svar (2. gang).

**Udskrivning af  
lister over  
tilfældige patienter**

*Udvælgelsen* af patienterne til undersøgelsen er sket efter følgende kriterier via patientregistreringssystemet:

Alle patienter der har besøgt Dagkirurgisk Center inden for de *seneste to måneder*. Har patienten haft flere kontakter, udvælges han/hun kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres dagpatientbehandling i perioden, og de der stadig er under behandling i Dagkirurgisk Center.

Har afsnittet 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 med 2 måneders patientoplevelser.

**Tilfældigheder  
eller reelle  
forskelle?**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i de tre undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de tre 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.

# Litteratur

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

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



## **Bilag 1. Følgebrev og spørgeskema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

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

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din dagpatientbehandling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

**Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).**

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, konsulent Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



### 19. Hvad er dit samlede indtryk af Dagkirurgisk Center?

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

- wwwwww (Enestående)  
 wwwwww (Godt)  
 www (Både godt og dårligt)  
 ww (Dårligt)  
 w (Uacceptabelt)  
 Ved ikke

### 20. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til Dagkirurgisk Center)

---

---

---

---

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

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

### 22. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

### 23. Køn? (patientens)

- Mand  Kvinde

### 24. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

### 25. Alder? (patientens)

år

### 26. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

### 27. Din uddannelse? (patientens)

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

### Tak for din medvirken!

Sygdomsgruppe \_\_\_\_\_  
(påført af afdelingen)



## Tilfreds med din behandling på Dagkirurgisk Center?

Århus Sygehus (16)

### 1. Har du tidligere prøvet at blive opereret? (på et sygehus, klinik eller lign.)

- Ja  Nej

### 2. Fandt du ventetiden, inden du kunne blive behandlet, rimelig i forhold til din sygdom? (fra du blev henvist til Dagkirurgisk Center til din behandling?)

- Ja  Nej  Ved ikke

### 3. Hvad lå der bag valget af Århus Sygehus? (gerne flere kryds)

- Lægens råd  Sygehuset ligger tæt på bopæl/familie  
 Kort venteliste  Gode erfaringer/godt omdømme  
 Andre grunde:

### 4. På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?

- Mandag  Torsdag  
 Tirsdag  Fredag  
 Onsdag  Husker ikke

### 5. Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger på Dagkirurgisk Center?

- Ja  Nej  Ved ikke

### 6. Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner på Dagkirurgisk Center?

- Ja  Nej  Ved ikke

### 7. Måtte du efter din behandling på Dagkirurgisk Center uventet opsøge vagtlæge, egen læge, skadestue el.lign.? (på grund af problemer)

- Ja  Nej  Ved ikke

Hvad var årsagen?: \_\_\_\_\_



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/  
ej relevant

8. Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på Dagkirurgisk Center?

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

\_\_\_\_\_

9. Forløb din modtagelse på Dagkirurgisk Center tilfredsstillende?

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

\_\_\_\_\_

10. Er du tilfreds med, at din behandling foregik ambulatant uden overnatning?

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

\_\_\_\_\_

11. Er du tilfreds med Dagkirurgisk Centers behandling af din sygdom?

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

\_\_\_\_\_

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

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

\_\_\_\_\_

13. Var plejepersonalet gode til deres fag?

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

\_\_\_\_\_



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/  
ej relevant

14. Forløb din behandling på Dagkirurgisk Center uden spildtid?

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

\_\_\_\_\_

15. Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling?

(om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

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

\_\_\_\_\_

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

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

\_\_\_\_\_

17. Fik du den information, du havde brug for inden du forlod Dagkirurgisk Center? (medicin, gode råd mv.)

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

\_\_\_\_\_

18. Har opfølgningen hos egen praktiserende læge eller på ambulatorium efter din operation været tilfredsstillende?

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

\_\_\_\_\_

## **Bilag 2. Svarfordeling**





## Læsevejledning til svarfordelingen

Patienternes svar på undersøgelsens spørgsmål kan ses i vedlagte bilag.

For hvert spørgsmål kan svarfordelingen ses i absolutte antal svar og i procent. Kun svar, hvor patienten har haft en mening, er medtaget. Det betyder, at svar, hvor patienten enten har undladt at krydse eller har krydset "Ved ikke", ikke er medtaget i bilaget.

"Antal svar i alt varierer imellem de forskellige spørgsmål, fordi bortfaldet er forskelligt på de forskellige spørgsmål.

De to første søjler viser resultatet fra den 3. måling i februar 2004 (DKC 2004), de to midterste søjler viser resultatet fra den 2. måling i februar 2002 (DKC 2002) og de to sidste søjler viser resultatet fra den 1. måling i januar 2000 (DKC 2000).



Spørgsmål	Datasæt:	DKC 2004		DKC 2002		DKC 2000	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
1 Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	164	78	184	74	172	70
	Nej	45	22	63	26	75	30
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>209</b>		<b>247</b>		<b>247</b>	
2 Fandt du ventetiden, inden du kunne blive behandlet, rimelig i forhold til din sygdom?	Ja	167	84	203	87	191	82
	Nej	33	17	31	13	42	18
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>200</b>		<b>234</b>		<b>233</b>	
3 Hvad lå der bag valget af Århus Kommunehospital?	Lægens råd	109	39	137	38	139	44
	Kort venteliste	11	4	17	5	18	6
	Tæt på bopæl/familie	57	20	68	19	77	24
	Gode erfaringer/godt omd.	63	22	76	21	58	18
	Andet	42	15	62	17	23	7
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>282</b>		<b>360</b>		<b>315</b>	
4 På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	30	16	41	17	45	19
	Tirsdag	21	11	49	21	64	27
	Onsdag	30	16	47	20	42	17
	Torsdag	48	25	52	22	51	21
	Fredag	60	32	47	20	39	16
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>189</b>		<b>236</b>		<b>241</b>	
5 Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger på Dagkirurgisk Center?	Ja	3	1	8	3	11	4
	Nej	205	99	239	97	235	96
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>208</b>		<b>247</b>		<b>246</b>	
6 Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner på Dagkirurgisk Center?	Ja	4	2	7	3	4	2
	Nej	201	98	241	97	238	98
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>205</b>		<b>248</b>		<b>242</b>	
7 Måtte du efter din behandling på Dagkirurgisk Center uventet opsøge vagtlæge, egen læge, skadestue el. lign.?	Ja	31	15	39	16	41	17
	Nej	173	85	207	84	204	83
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>204</b>		<b>246</b>		<b>245</b>	

Spørgsmål	Datasæt:	DKC 2004		DKC 2002		DKC 2000	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
8 Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på Dagkirurgisk Center?	Ja	177	84	212	85	206	84
	Både og	27	13	28	11	30	12
	Nej	7	3	8	3	9	4
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>211</b>		<b>248</b>		<b>245</b>	
9 Forløb din modtagelse på Dagkirurgisk Center tilfredsstillende?	Ja	200	96	237	96	233	95
	Både og	5	2	8	3	9	4
	Nej	3	1	1	0	4	2
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>208</b>		<b>246</b>		<b>246</b>	
10 Er du tilfreds med, at din behandling foregik ambulantly uden overnatning?	Ja	178	91	216	91	210	88
	Både og	14	7	15	6	20	8
	Nej	4	2	6	3	8	3
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>196</b>		<b>237</b>		<b>238</b>	
11 Er du tilfreds med Dagkirurgisk Centers behandling af din sygdom?	Ja	182	90	220	90	209	89
	Både og	18	9	19	8	13	6
	Nej	3	1	5	2	13	6
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>203</b>		<b>244</b>		<b>235</b>	
12 Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	Ja	174	87	217	90	214	89
	Både og	20	10	22	9	26	11
	Nej	5	3	3	1	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>199</b>		<b>242</b>		<b>240</b>	
13 Var plejepersonalet gode til deres fag?	Ja	186	94	235	96	225	95
	Både og	10	5	7	3	10	4
	Nej	2	1	2	1	1	0
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>198</b>		<b>244</b>		<b>236</b>	
14 Forløb din behandling på Dagkirurgisk Center uden spildtid?	Ja	178	87	222	91	211	86
	Både og	15	7	14	6	21	9
	Nej	12	6	9	4	14	6
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>205</b>		<b>245</b>		<b>246</b>	
15 Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	Ja	172	83	211	86	192	79
	Både og	25	12	28	11	39	16
	Nej	9	4	6	2	12	5
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>206</b>		<b>245</b>		<b>243</b>	

Spørgsmål	Datasæt:	DKC 2004		DKC 2002		DKC 2000	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
16 Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på Dagkirurgisk Center?	Ja	179	92	220	95	214	93
	Både og	11	6	8	3	15	6
	Nej	4	2	3	1	2	1
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>194</b>		<b>231</b>		<b>231</b>	
17 Fik du den information, du havde brug for inden du forlod Dagkirurgisk Center?	Ja	179	88	225	91	199	82
	Både og	16	8	15	6	31	13
	Nej	8	4	7	3	14	6
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>203</b>		<b>247</b>		<b>244</b>	
18 Har opfølgningen hos egen praktiserende læge eller på ambulatorium efter din operation været tilfredsstillende?	Ja	112	78	170	83	145	80
	Både og	17	12	26	13	22	12
	Nej	14	10	8	4	14	8
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>143</b>		<b>204</b>		<b>181</b>	
19 Hvad er dit samlede indtryk af Dagkirurgisk Center?	Fem stjerner (enestående)	76	36	113	46	101	41
	Fire stjerner (godt)	117	56	117	47	131	53
	Tre stjerner (både godt og	14	7	16	6	8	3
	To stjerner (dårligt)	1	0	1	0	4	2
	En stjerne (uacceptabelt)	1	0	0	0	1	0
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>209</b>		<b>247</b>		<b>245</b>	
20 Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)	Ingen kommentar	36	17	58	23	74	30
	Kommentar påført	177	83	190	77	174	70
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>213</b>		<b>248</b>		<b>248</b>	
21 Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	56	28	57	24	50	21
	Har ikke søgt information	147	72	184	76	190	79
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>203</b>		<b>241</b>		<b>240</b>	
22 Skemaet udfyldt af?	Patienten	174	83	217	88	209	85
	Pårørende	35	17	30	12	36	15
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>209</b>		<b>247</b>		<b>245</b>	

Spørgsmål	Datasæt:	DKC 2004		DKC 2002		DKC 2000	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
23 Køn?	Mand	86	41	113	46	126	51
	Kvinde	122	59	133	54	120	49
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>208</b>		<b>246</b>		<b>246</b>	
24 Bopæl?	Århus Amt	169	81	221	89	233	94
	Uden for Århus Amt	40	19	26	11	15	6
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>209</b>		<b>247</b>		<b>248</b>	
25 Alder?	0-18 år	55	26	38	16	51	21
	19-39 år	45	21	90	37	67	27
	40-59 år	81	39	89	36	76	31
	60-69 år	21	10	19	8	35	14
	70-79 år	8	4	5	2	17	7
	80 år eller mere	0	0	4	2	1	0
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>210</b>		<b>245</b>		<b>247</b>	
26 Dit modersmål?	Dansk	201	98	218	95	227	97
	Ikke dansk	5	2	11	5	7	3
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>206</b>		<b>229</b>		<b>234</b>	
27 Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	69	36	53	22	73	34
	Erhvervsudd./håndværker	40	21	66	28	47	22
	Videregående uddannelse	72	38	80	33	89	41
	Andet	9	5	40	17	6	3
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>190</b>		<b>239</b>		<b>215</b>	
28 Stamafdeling	Øjenafdeling	11	5	34	14	23	9
	Ortopædkirurgisk	118	55	103	42	79	32
	Øre-, næse- og hals	5	2	6	2	20	8
	Plastikkirurgisk	43	20	46	19	36	15
	Gastrokirurgisk	24	11	29	12	77	31
	Tand-, mund- og kæbekir	10	5	9	4	13	5
	Neurokirurgisk	2	1	20	8	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	<b>213</b>		<b>247</b>		<b>248</b>	

## **Bilag 3. Kommentarer fra patienter**





## Læsevejledning til patienternes kommentarer

### **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

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

### **Kvalitativ analyse**

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

### **Patienternes egne kommentarer**

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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre 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 begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

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



Spørgsmål: 7

**Måtte du efter din behandling på Dagkirurgisk Center uventet opsøge vagtlæge, egen læge, skadestue el. lign.?**

Respondentens svar: Ja



*Infektion i såret. Penicillin, senere neglen taget af på Dagkirurgisk Center.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Fordi jeg havde problemer ved at trække vejret/fik allergi i ansigtet.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øre-, næse- og hals

Respondentens svar: Ja



*Pludseligt opståede smerter og manglende mobilitet.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Sivning fra såret i lang tid. Stadig lille sår halvanden måned efter operation.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*En guldkæde havde løsnet sig. Enden skal fastgøres hos egen tandlæge og var midlertidigt hæftet op på bøjle. Fik i øvrigt en god og omsorgsfuld behandling endnu engang.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/Uoplyst



*Blev ikke opereret, kun forundersøgt.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Betændelse i såret. Var ved egen læge, fik fjernet stingene og har nu sygeplejerske hver dag.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jeg blev meget dårlig om natten. Besvimed og var væk i et godt stykke tid. Min mand ringede på hospitalet, men fik at vide at det ikke havde noget at gøre med min operation, og at vi måtte henvende os et andet sted. Min mand regnede ud, at jeg måtte være dehydreret. Dette var en meget skræmmende oplevelse.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Syningerne sprang op.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Min gips sad forkert.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Pludselig opstået (efter 6 dage) rødme.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Maveproblemer/gået i stå. Mærkelig farve i foden.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Hjerteflimmer.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Genoptræning fysioterapien.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Lyske/pung brok.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Da stingene blev fjernet, var der betændelse i såret. Jeg blev behandlet med stærk penicillin.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Fordi forbindingen var blødt igennem.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja




*Tryksår/smerter i hælene.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Ekstremt pludseligt hævede mandler i højre side.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Gipsen var anlagt, så jeg gik forkert og var derfor inde og få den af i utide.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Smertes.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Mistanke om infektion.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Nej

 *Jeg blev overført til sengeafdeling E1 og var der til lørdag.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Blødning fra såret.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Jeg havde brug for stærkere smertestillende medicin.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Kontakten skyldes vedvarende smerter i skulderen 3-4 uger efter operationen. Talte med kirurgen - ok.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Komplikation.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Jeg måtte have en sygeplejerske fra Bjørnehøjscentret til at skifte forbindelse.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jeg fik rettet øre, og forbindingen var gennemblødt.*

Alder: 0-18 år

Køn: Uoplyst

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Operationssåret begyndte at gabe, og vi var usikre mht det.*

Alder: 19-39 år


Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Spørgsmål: 8

**Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på Dagkirurgisk Center?**

Respondentens svar: Både og

 *Jeg føler, at jeg i grove træk var informeret. Jeg havde heller ikke søgt yderligere information, så jeg var ikke forberedt på, at jeg skulle sygemeldes fra arbejde i så lang tid som tilfældet var.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Fik tilstrækkelig information, og alle spørgsmål blev besvaret. Det var super.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Øre-, næse- og hals

Respondentens svar: Nej


 *Jeg havde kun fået et tidspunkt og en dag, og vidste ikke hvad der konkret skulle laves.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Både mundlig informeret fra lægen + oplysningsmateriale (pjece) og fra internettet.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Ja, jeg var tilstrækkelig informeret.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *God og fyldestgørende forsamtale og undersøgelse med NN.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Jeg synes, de informerede godt, da jeg var der for at få en tid til operationen.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Nej


 *Vi måtte ringe og spørge.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej

 *Jeg var blevet oplyst om, at de ikke brugte kikkertoperation på stedet, og først på operationsdagen blev jeg informeret om, at det måske ville indebære operation foran og bagpå.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej


 *Omkring operationen ja, efterfølgende tid nej.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og


 *De havde glemt at skrive mig på operationslisten til den planlagte dag.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *De havde gode brochurer.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Både og

 *Ved forundersøgelsen næsten 1 år før operationen fik jeg en god information. Men så hørte jeg ikke mere fra stedet før der kom et brev om mødetiden dagen før.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Angående behandling og forventet tid.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Jeg har kun været til forundersøgelse, er endnu ikke opereret.*

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Ja, dels via lægen på Plastikkirurgisk afdeling og via folder.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Grenå Sygehus er dårligt. Blev presset til operation (uden virkning). Århus Kommunehospital giver en god behandling.*


Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk



Respondentens svar: Nej


 *Jeg er meget skuffet over min samtale med lægen i forbindelse med visitationen. Hun var meget kort for hovedet.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Ikke så kompliceret operation.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Skulle kun tale med narkoselæge.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Jeg har fået besked via brev.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *På kompetent og venlig måde.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Særdeles grundig og klar information.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Spørgsmål: 9

**Forløb din modtagelse på Dagkirurgisk Center tilfredsstillende?**

Respondentens svar: Ja



*Kunne ikke være bedre.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Øre-, næse- og hals

Respondentens svar: Nej



*Fik flyttet min tid onsdag og måtte derfor vente over 1 time på at komme til. Personalet lod som ingenting (ingen undskyldning for ventetiden).*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Venligt personale.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Vi fik først anvist et skab til overtøj og tasker, efter at vores datters operation var gået i gang. Havde hænderne fulde samtidig med, at vi skulle holde i hånden og være der for hende.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*En usædvanlig god og positiv modtagelse.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ja fin modtagelse. God information, jeg vidste hvorfor jeg skulle vente.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget god information.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ja



*Perfekt med hundebamsen til børn.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Perfekt timing. Det var som om sygeplejersken ventede på os og vidste hvem vi var.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Intet at klage over.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ja



*Meget fint/pædagogisk i forhold til et barn.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Mødte en med et smil.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Venlige og oplysende hele vejen igennem.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*På grund af efterårsferie ventede jeg en time, inden jeg kom til.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ja



*Alle var meget venlige og fortalte, hvad der nu skulle ske.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Var sat til operation i midten af december, men der var ingen læge.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Personalet var meget venlige og imødekommende.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Blev mødt med glade smil og en god venlighed.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Nej



*Lang ventetid. Mangelfuld samtale med den opererende læge.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Den var som den skulle være.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Rigtig godt tilfreds.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget kaotisk og utryk modtagelse. Forkert navn, oplysninger og forkert operation.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Venligt, informerende.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Rart og behageligt. En rolig og afslappet atmosfære.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Positiv oplevelse.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Fin modtagelse, følte der blev taget hånd om mig.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget imødekommende og interesseret personale.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Venlig og informativ.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Spørgsmål: 10

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

Respondentens svar: Både og



*Jeg var ikke forberedt på, at jeg skulle have hjælp fra nærtstående til at skifte vand/is på kølebandagen.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Øre-, næse- og hals

Respondentens svar: Nej



*Når man skal have skiftet vand i kølebandagen, skal man have hjælp. Der er ingen søvn til hjælper i 2 døgn, og ingen krav om flere hjælpere.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Det var godt at være hjemme i fred og ro, men det betød at min mand måtte bruge sin ferie.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jo meget, og jeg var også forberedt med smertestillende midler, og på hvordan jeg skulle håndtere tingene m.m.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ja, der var ikke grund til andet. Det er en meget fin ordning I har med at ringe en op dagen efter.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Var meget afhængig af hjælp de første dage og var decideret svimmel til afsluttet smertestillende behandling efter 5 døgn.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja




*Jeg var meget overrasket over, at jeg bare kunne komme hjem samme dag. Men positivt overrasket.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Både og


 *Set i bakspejlet gik det hele godt. Men jeg var bange for at skulle køre 100 km hjem med min 6-årige søn, som lige havde været i narkose.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


 *Blev indlagt på Afdeling L efter operation. Sidste patient på programmet. Operationen tog dobbelt så lang tid som planlagt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Rart at der ikke skal overnatning til, da det ikke er så stort et indgreb og derfor ikke nødvendigt.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Vi var blevet udskudt på Afdeling E og blev kun opereret på dagkirurgisk, men overnattede på E.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Blev indlagt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Jeg overnattede på patienthotellet.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


 *Er ikke blevet behandlet færdig.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Jeg overnattede på hospitalshotellet sammen med min kone. Betjeningen og faciliteterne var super gode.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Jeg overnattede på afdeling L, da operationen tog længere tid end forventet.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Jeg synes at det gik for hurtigt, og at man ville føle sig mere tryk ved en overnatning.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Nej



*Jeg var for svag efter operationen til, at det var ok at skulle have tøj på og transporteres hjem. Jeg måtte køre i kørestol ned til min bil.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*God orientering under hele forløbet.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*At komme hjem til 3 børn var ikke det nemmeste, så en anden gang tror jeg, at jeg bliver natten over.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Er ikke opereret endnu. Det har været forundersøgelse.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Jeg fik overnatning.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Jeg havde brug for en hvileperiode efter operationen.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ja, det er rart at komme hjem i sin egen seng.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Jeg er blevet opereret i begge skuldre. Det var nok i overkanten at komme hjem med, men ok.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Var blot til samtale om billeder, der var taget, samt en MR-scanning.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Bortset fra 2 gange udskydelser.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Så ganske.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ja, jeg havde det fint efter narkosen og kunne derfor godt tage hjem.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk



Spørgsmål: 11

**Er du tilfreds med Dagkirurgisk Centers behandling af din sygdom?**

Respondentens svar: Både og



*Meget tilfreds. Dog for lang ventetid indtil jeg blev opereret.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Øre-, næse- og hals

Respondentens svar: Både og



*Ja ved første operation, nej ved anden operation.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Der var ikke tale om en sygdom.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ja, bortset fra betændelse.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Da stingene blev fjernet, gabede sårrandene. Måtte anvende steri-strips i yderligere 2 uger inden fuldstændig opheling.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Det kunne ikke være gået bedre.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Både og



*Ja, dog skulle jeg igennem 2 kikkertundersøgelser.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Ja, jeg går ud fra at det bliver i orden. Endnu har jeg gener.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ja



*En utrolig dygtig læge til øjenoperation.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Både og



*Pga forskelligartet information og manglende/opfølgende tjek.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Havde forventet kikkertoperation, men blev skåret op.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*De virker forstående nok.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Både og



*På et tidspunkt var der ingen sygeplejerske i lang tid.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Fik ikke ordentlig smertestillende og har derfor stadigvæk men af det. Jeg skulle først møde til eftersyn 3 måneder efter.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Indtil nu.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Nej, der har været alt for lang ventetid på operation.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Helt bestemt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Har fortsat nogle smerter ved forskellige bevægelser 6 uger efter. Skal man i ambulatoriet efter 3 måneder?*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jeg var til forundersøgelse og blev henvist til privathospital.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Jeg manglede en læge at tale med efter operationen.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Spørgsmål: 12

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

Respondentens svar: Både og



*Ja, det synes jeg.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Øre-, næse- og hals

Respondentens svar: Ja



*Havde tid til mig.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Det var meget tilfredsstillende, at den læge, der havde undersøgt mig i et par dage, også opererede mig, og undersøgte.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Ingen særlig lægekontakt.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Lægen virkede nedladende og uforstående.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Dygtige læger.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Var sågar hjælpsomme med et særligt behov for mig.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Det er jo ikke den store konversation.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja




*Intet at klage over.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ja

 *Var ikke interesseret i at høre om forberedelserne inden operationen, da jeg har prøvet det før og var meget nervøs.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


 *Hvordan ved man, at en læge er interesseret, og i hvad?*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Ved forundersøgelsen en måned før operationen var læge uengageret. Ved operationen var alt ok.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Talte meget lidt med lægerne.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Både og


 *Til kontrol 5 dage efter var det meget utilfredsstillende. Lægen var meget uforberedt, og jeg fik intet ud af den kontrol.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Ja, de var flinke at sludre, og de kunne godt lide min musik.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Det gik som forventet.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Både og


 *Den læge jeg snakkede med inden jeg fik en tid, snakkede mere med min mor end til mig.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Nej

 *Ikke den opererende læge. Han virkede uinteresset i dialog.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Selv læge.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Helt bestemt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jeg var nok negativ efter den dårlige behandling, jeg var udsat for i Grenå. Behandlingen i Århus ok.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Godt humør. God humor.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*På Dagkirurgisk. Men absolut ikke på visitationsmødet. Jeg var meget vred bagefter.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Narkoselægen lyttede og respekterede mit ønske om lokalbedøvelse. Den kirurgiske læge kunne ikke præcist nok fortælle mig, hvad jeg måtte efter operationen.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Spørgsmål: 13

**Var plejepersonalet gode til deres fag?**

Respondentens svar: Ja



*Det har i hvert fald givet godt resultat.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Øre-, næse- og hals

Respondentens svar: Ja



*Meget søde og behjælpelige.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget professionelle.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Professionelt og kompetent, og jeg blev fulgt hele vejen igennem af personalet.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Talte sammen om deres fester og virkede, som om de bare gerne ville have weekend. Blev opereret en fredag eftermiddag.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Sløset forbindelse, havde gennemblødning på tøjet.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget opmærksom på en.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Virkede meget professionelle.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget omsorgsfulde og søde.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Plejepersonalet og lægerne formår både at være afslappede og professionelle. Det giver både ro og tryghed.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Til deres fag ja, men oplevede at en ældre sygeplejerske blev arrogant i og med jeg stod ved at have en psykisk diagnose også, og derfor blev voldsomt ked af det efter operationen.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Altid meget søde og omsorgsfulde.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Hende som passede mig virkede sur, og det synes jeg ikke var rart. Man skal være glad i det erhverv.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ja



*Dog var personen, der skulle foretage røntgen, ikke særlig dygtig. Billedet blev taget om 3-4 gange.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Hvordan skal jeg vide det, de var flinke.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Enestående, søde, venlige.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*De var meget søde.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ja



*De var søde, det var de da.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk



Respondentens svar: Både og



*Kunne ikke ramme blodåren de første par gange.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Der manglende ingenting.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ja



*De var gode til at berolige mig.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Der var én sygeplejerske i modtagelse der var god.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Virkede interesseret i vores barns sygdom.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ja, de gjorde det fint.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Der var ikke styr på noget.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Opmærksomme, venlige.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ualmindeligt søde, venlige og omsorgsfulde.*

Alder: 19-39 år

Køn: Uoplyst

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja




*Uden tvivl.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og


 *Jeg ved ikke præcist, hvad I mener med plejepersonale. Som sådan føler jeg ikke, jeg har haft noget med dem at gøre - fagligt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Det kunne ikke være bedre.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Rigtig gode. De bedste jeg har mødt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Højt serviceniveau.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *De virkede kompetente og var venlige og afslappede. God atmosfære.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Spørgsmål: 14

**Forløb din behandling på Dagkirurgisk Center uden spildtid?**

Respondentens svar: Ja



*Bestemt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget effektivt.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*For mig at se var alt planlagt meget hensigtsmæssigt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ja, hvis ventetiden før operationen ikke tælles med.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Ca 1 times ventetid, men det var varslet.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Kom ind til aftalte tid.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jeg følte ikke, at der var spildtid, selv om jeg skulle vente lidt. Det er fordi informationen er god.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget tilfreds.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Da vi kom ind, måtte vi vente mindst en time.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Forbavsende hurtig ekspedition.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Kom til meget hurtigt, og kom hjem hurtigt efter operationen.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Jeg ville hellere være på arbejde.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Ventede 1 time på at komme til.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Kontrolaftalen var spild af tid og kunne lige så godt være foregået over telefonen.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Ventede en time efter jeg var kommet.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*De var der fra starten af.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Nej



*Jeg skulle møde kl. 08.30, og kom først ind kl. ca 10.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Der var en halv times ventetid.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ja, jeg kom lidt før, da jeg kom fra en kontrol. Men jeg kom hurtigt til.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Lidt problemer med narkoselægen der var kommet til skade.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Over 1 times ventetid fra ankomst til jeg lå på operationsbordet - uden at blive underrettet derom.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Forsinkelse, men det var ok.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Ventede ca halvanden time i et koldt venteværelse i operationstøj og fastende.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Indenfor en time var jeg behandlet og hjemme igen.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Afgjort. Hele seancen varede ca 4 timer.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Blev indlagt kl. 07.30 og behandlet kl. 15.00.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Der er altid en del ventetid.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Spørgsmål: 15

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

Respondentens svar: Både og



*Nogenlunde, men dog tilstrækkeligt.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Øre-, næse- og hals

Respondentens svar: Både og



*Manglende besked om bivirkning og evt. problemer efter operation.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Jeg manglede meget noget forbindsmateriale. Det svinede på tøjet pga sivning ud over de 2 dage.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Jeg fik information af lægen, at mine ledbånd i skulderen var sprunget. Først ved opfølgning på ambulatorium fik jeg besked på, at det var min ledlæbe i skulderen, der var revet løs.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Både i form af informationsmateriale, men også fra jeres materiale på internettet.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*I øvrigt var vi glade for at kunne gennemgå, hvad der skulle ske v.h.a den lille billedserie på hjemmesiden. For en på 8 år gav det meget mening.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og kæbekirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Afdelingslægen var utrolig dårlig til at informere.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Fik ikke svar på hvorfor de ikke kunne trække huden sammen på langs?*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Narkosens effekt/bivirkninger ville vi gerne have vidst mere om.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jep, spurgte og fik svaret med det samme.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ja



*Men det var mest lægen, som havde henstillet mig til Dagkirurgisk, der informerede mig.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Fik forkerte ting at vide.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Der var lidt uklarhed i formidlingen, og læge/sygeplejerske sagde derfor forskelligt, altså lægens skriftlige information kunne opfattes anderledes.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Havde ikke fået noget at vide om efterfølgende uarbejdsdygtighed.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Men manglede dog alligevel lidt vejledning i at gå på et gipsben.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Lægen talte et sprog, som var vanskeligt at forstå.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Både fra dem og deres brochurer.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Både og



*Jeg manglede information fra narkosesygeplejersken om, hvad de gjorde.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja




*De kom bare lidt sent.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og


 *Mangel på hjælp til behandling af bivirkninger.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Vil gerne have mere information om hvordan man skal forholde sig bagefter.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Alt hvad jeg havde brug for.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Ja, absolut på dagkirurgisk, men stadig dumpekarakter til visitationslægen.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Nej


 *Jeg kunne have efterfølgende brugt noget mere konkret viden om, hvad jeg måtte og hvornår. For lægens vedkommende føler jeg behandlingen stopper, når jeg forlader sygehuset.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Var ikke oplyst om på forhånd, hvor lang tid jeg skulle forvente disse skuldersmerter. Blot noget tid?*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk



Spørgsmål: 16

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

Respondentens svar: Ja



*De ved, hvad de laver.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Har talt med den samme læge.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jeg talte ikke med særligt mange.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Igen 2 forskellige oplysninger.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Operationslægen og ham til kontrol sagde noget forskelligt. I det hele taget blev jeg ret forvirret mht til gabeøvelser og om, hvor lang tid der skulle gå inden der kunne ses resultater.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Forskellige beskeder fra forskellige ansatte. Gensidig orientering nødvendig.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Det gik som det skulle.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Både og



*En ansat sagde, at min forbindelse skulle fjernes efter 2 dage. En anden sagde 1 dag efter.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Nej



*Plejepersonale sagde is, og vagthavende sagde varmpude.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Jeg fik faktisk ikke noget at vide.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Jeg har ikke talt med forskellige ansatte.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Fik stort set alle oplysninger af den opererende læge.*

Alder: 60-69 år


Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Spørgsmål: 17

**Fik du den information, du havde brug for inden du forlod Dagkirurgisk Center?**

Respondentens svar: Nej


 *Fejlagtig dosering af smertestillende. I stedet for halv dosis, fik kun en halv pille. Skulle have haft en hel. (barn 34 kg).*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Men jeg var glad for, at min hustru overhørte/var med i samtalen, idet jeg følte mig meget påvirket af medicin, narkose og omstændighederne.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Super.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Øre-, næse- og hals

Respondentens svar: Både og

 *God medicinvejledning.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej

 *Dårlig information om genoptræning. Jeg mener, at fysioterapien skal startes noget før.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Bestemt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Også fint med skriftlig information.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Ja, igen fin information og meget venlighed.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Rigtig godt at rådgivning var både mundligt og på skrift, så evt tvivlspørgsmål senere på dagen var nedskrevet.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Min oplevelse med dehydrering var meget ubehagelig. Jeg fik nok ikke tilbudt nok at drikke på hospitalet, og da jeg ikke var mobil, sørgede jeg ikke selv for at drikke nok.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Men som sagt virkede hun sur.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Øjenafdeling

Respondentens svar: Ja


 *Jeg fik klart at vide, hvad jeg måtte tage og ikke tage.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Man bliver sendt så hurtigt afsted fra afdelingen, så man er omtåget endnu. Derfor ikke klar nok til at huske information.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Bestemt. Var meget søde til at sige at jeg bare kunne ringe, hvis der var problemer.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej


 *Fik ikke at vide hvordan den anden slynge skulle bruges, og manglende tjek.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Jeg husker mest, at personalet ville have mig op og ud ad døren. Jeg var selv helt træt, så det blev ikke til megen information.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Og glad for opringningen om mandagen, hvor vi fik svar på et enkelt spørgsmål.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej


 *Mangel på gode råd.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk

Respondentens svar: Nej

 *Jeg er blevet opereret i den anden skulder på et andet hospital, og der fik jeg 2 forskellige morfintabletter; der blev sagt at jeg ikke måtte have ondt den uge. Det har jo bevirket, at den næsten er helt ok på 14 dage.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


 *Først efter operationen.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Jeg havde brug for mere smertestillende, noget der var stærkere. Information om forventet forløb bagefter.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Ja, helt bestemt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og


 *Måske lidt mere omkring bivirkninger, når man får meget smertestillende medicin.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og


 *Aftale om stingjernelse manglede.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej

 *Jeg har efterfølgende opsøgt og fået gode råd, som nok burde være givet ved jer.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Spørgsmål: 18

**Har opfølgningen hos egen praktiserende læge eller på ambulatorium efter din operation været tilfredsstillende?**

Respondentens svar: Både og



*Fik neglen rykket af efter en uge.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jeg synes, at det var godt at sygeplejersken fulgte op dagen efter. Min egen læge så jeg først/tog jeg først kontakt til, da jeg skulle have taget sting ud.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Jeg var meget glad for opkaldet fra afdelingen dagen efter operationen.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Kun fra hospitalets side, ingen information fra egen læges side.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Ja, det tror jeg. For efterundersøgelsen skal først foregå senere.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



*Telefonisk opfølgning.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ja



*Meget godt at blive kontaktet dagen efter af personalet, når spørgsmål er kommet, efter man er kommet hjem.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og



*Der er ikke blevet indberettet noget til egen læge, hvilket ikke er i orden.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Nej




*Måtte selv engang fjerne flere tråde, som lægen havde overset. Derudover ingen kommunikation.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Både og


 *Vi er aldrig blevet tilsagt, men der har ikke været komplikationer. Dog ville vi gerne der var blevet set på og forklaret, hvorfor arret er så stort/tykt, ikke særlig pænt.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej


 *Jeg var selv nødt til at bede om henvisning til fysioterapeut, med henblik på genoptræning.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


 *Har ikke været til opfølgning endnu.*

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej


 *Der har ikke været nogen... og undskyld mit sprog... det er fandme for dårligt, penge eller ej.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og


 *Lang ventetid ved ambulatoriebesøg. I alt 2 timer.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej


 *Egen læge havde næsten ikke fået at vide, hvorfor det ikke blev en kikkertoperation.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Der kunne godt have været en opfølgning på Dagkirurgisk Center efter en måneds tid efter operationen.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Nej

 *Ingen opfølgning hos egen læge.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Det hele gik jo kanon.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Det var meget betryggende, at den sygeplejerske der havde plejet mig ringede næste dag.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Gastrokirurgisk

Respondentens svar: Både og

 *Der blev ikke påtalt, at jeg skulle gå til optræning af armen, så jeg lider at mange smerter endnu.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej


 *Ingen kontrol.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Både og


 *Jeg forstår ikke, at der ikke skal være en kontrol eller mulighed for at fortælle om det er tilfredsstillende.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ja

 *Det var dejligt, at man blev ringet op dagen efter. Og rart med en personlig kommentar på det efterfølgende brev om resultat af hudprøven.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


 *Der har ingen opfølgning været.*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Plastikkirurgisk

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


 *Jeg blev opereret i slutningen af januar og fik oplyst, at man ville sende et brev med dato for fjernelse af metaltråd og kontrol efter 4 uger. Da jeg efter ca 3 ugers forløb ikke havde fået et brev med en tid, ringede jeg til afdelingen og fik oplyst, at min egen læge skulle fjerne metaltråd og foretage kontrol. Jeg kontaktede afdelingen midt i februar. Jeg kontaktede min egen læge samme dag, og han oplyste at det ikke var hans, men afdelingens opgave. Min læge kontaktede afdelingen samme dag. I slutningen af februar modtog jeg et brev med en tid også i slutningen af februar.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Ja


 *Har blot fået fjernet sting. Og ikke at forglemme, fået en snak om at komme i gang.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Stamafd: Ortopædkirurgisk

Respondentens svar: Nej

 *Egen læge kunne ikke give tilfredsstillende svar på skuldersmerterne. Oplyste at det var et mangelfuldt område for ham. Skal senere på et 3-dages kursus.*

Alder: 40-59 år











Køn: Mand












Stamafd: Ortopædkirurgisk

























Spørgsmål: 20












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


-  *Forløbet på operationsdagen fint, men mange smerter bagefter, da hun havde fået oplyst forkert dosis smertestillende. En halv dosis blev desværre til en halv pille.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi de var søde, venlige, opmærksomme og omsorgsfulde.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi det er et godt Dagkirurgisk Center. Man bliver modtaget godt.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Øre-, næse- og hals
-  *Effektivt mens du er der. Mere information inden og en skriftlig information om medicineringen efter operationen kunne være ønskeligt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *God modtagelse, god information og god behandling. Der kunne godt være lidt mere legetøj/Anders And blade m.v.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Tand-, mund- og kæbekirurgisk
-  *Fordi man skal faste, inden man kommer, så kunne være rart med et stykke smørrebrød eller middag bagefter.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: Uoplyst      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Resultatet og behandlingen var rigtig tilfredsstillende. Dog synes jeg, at ventetiden på 8 måneder var uacceptabelt. Alt for lang tid.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Øre-, næse- og hals
-  *Utroligt effektivt forløb. Behagelige omgivelser, forløbet på opvågningen var en positiv oplevelse. Ros til de ansatte.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Fordi jeg blev godt behandlet og fik de oplysninger, jeg havde brug for. Hvis jeg var i tvivl, fik jeg svar på det jeg spurgte om.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Øjenafdeling
-  *Fordi jeg følte mig godt tilpas.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-













-  *Alt i alt var det en god oplevelse. Personalet gav sig tid til mig. Jeg fik gode svar på mine spørgsmål.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Svaret ses tydeligt på alle de ja-krydser, der er sat i skemaet.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi det var godt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Der var intet at klage over, alt gik fint.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 40-59 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Personligt personale.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Meget professionelt, tryghed.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Godt: venlig plejepersonale, hurtig behandling uden ophold (indlæggelse). Dårligt: jeg så ikke den læge, der opererede mig. Jeg talte med ham i telefonen. Det kunne jo være, at han havde vidst hvad han havde lavet, hvis han havde set ham, han talte med.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk  
dårligt)
-  *Personalet er gode til at vinde børns tillid.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Fordi Dagkirurgisk Center har givet mig lige, hvad jeg havde behov for.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)                      Alder: 40-59 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Man føler sig velkommen, og det virker som om personalet gør sit bedste for at få tid til at snakke og informere.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Tand-, mund- og  
kæbekirurgisk
-  *God forundersøgelse. Fin behandling.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Gastrokirurgisk
-












-  *Jeg synes selve Dagkirurgisk Center er godt, men den læge jeg snakkede med, gjorde mig meget i tvivl angående Dagkirurgisk Centers evner.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Manglende forklaringer. Meget sjusket forbindelse i forhold til den første operation, hvor jeg fik forklaret, hvorfor forbindingen var så speciel.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Oplevede at tale med læger i venteværelset, ønskeligt det foregik mere privat. Mit eget forløb meget positivt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Godt personale og læge. En stor familie. Går 100% ind for en under behandling.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *God behandling, både selve indgrebet og af mig personligt.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Da det kun var en forundersøgelse er grundlaget for vurderingen tynd, men indtrykket er godt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Vi manglede information fra lægen, som kom for sent. Han gav sig ikke tid til at forklare, hvad der skulle ske.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Den positive og omsorgsfulde modtagelse, og den opmærksomme og grundige information under selve operationen betød meget.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Fordi vi blev mødt med smil og venlighed. Pga deres måde at være på.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 70-79 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Jeg er jo jyde, så man giver ikke alle 5 stjerner lige med det samme. Jeg mener bare, at det jo ikke er en enestående behandling, men en god og tilfredsstillende.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Har mødt et meget venligt og imødekommende personale, som på mig har virket yderst professionelt.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-

-  *Godt arbejde der er lavet, det ser meget godt ud. Det er dejligt, når man bliver ringet op næste dag for at høre, hvordan man har det. Tak.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Forstående og søde mennesker. Opvågning meget søde ved børn.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Enestående er godt nok et flot ord. Men jeg synes der er så flot en balance mellem professionalisme, afslappethed og venlighed. Det har alle 3 gange gjort mig tryk.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi jeg synes, det hele var tilfredsstillende. De var meget behagelige at tale med.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 70-79 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Vi blev altid modtaget med smil og venlighed, selv om der næsten altid er travlhed.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 70-79 år      Stamafd: Øjenafdeling
-  *Sødt og rart personale hele vejen igennem. Den information der blev givet. En positiv oplevelse på Dagkirurgisk Center. En meget afslappende stemning.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Fik god modtagelse og hjælp. Positivt personale (glade).*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Operation og lægernes ekspertise var tip top. Men oplevelsen med sygeplejersken sårede mig, så derfor kun 4 stjerner. Skulle noget være anderledes, kunne jeg have ønsket mere tid og ro efter operationen, og mere samtale/empati omkring hvad man oplever og bliver skræmt af under en operation.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Man føler, at det er en af de få afdelinger der fungerer. Der er en god stemning blandt personalet.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Fordi jeg synes det var godt.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Personalet har en klar forståelse for, at det er mennesker som behandles, og det har stor forståelse, når det som i vort tilfælde drejer sig om operation af et barn på 14 år.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-












-  *Da det var et forholdsvist lille indgreb, som jeg havde fuld tiltro til ville gå glat og smertefrit, og som vist ikke kræver den store ekspertise at udføre.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stammafd: Ortopædkirurgisk
-  *Jeg synes, det er super godt, at man kan få ordnet småting hurtigt. Det må også spare samfundet for penge, at man ikke bliver indlagt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stammafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi personalet er kompetent, især kirurgen.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stammafd: Ortopædkirurgisk
-  *Jeg var der ikke så længe, men den tid jeg var der, synes jeg det var godt. Folk var søde.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stammafd: Øjenafdeling
-  *Når der ikke er penge til opfølgende fysioterapeut, bør man give henvisning til fysioterapeut uden for huset. 6 uger uden genoptræning er uacceptabelt. Behandlingen på Dagkirurgisk Center var meget fin.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stammafd: Ortopædkirurgisk
-  *En stor tak til hele personalet. Hele vejen igennem er der kun en læge og plejepersonale, som har fulgt mig. Det er dejligt. God kontakt til hele personalet.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stammafd: Ortopædkirurgisk
-  *Jeg er kritisk af natur, men den er behandling jeg fik var bare suveræn god. Følte jeg blev behandlet ligeværdigt.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stammafd: Ortopædkirurgisk
-  *Med et handicappet barn på 6 år, som ofte er blevet opereret, bliver mor og barn både hærdede og sårbare. Vi mødte meget stor respekt for os som personer og for vores ønsker.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stammafd: Ortopædkirurgisk
-  *5 stjerner pga det hurtige forløb og fine modtagelse af et barn.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stammafd: Ortopædkirurgisk
-  *For det kan altid blive bedre.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stammafd: Ortopædkirurgisk
-  *Da jeg er meget tilfreds.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stammafd: Øjenafdeling
-












-  *Enestående er for mig et stort ord, sådan kan man næsten ikke være. Derfor blev det godt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Kom til rimeligt hurtigt. Jeg følte mig godt modtaget. Lægen udviste stor kompetence.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Personligt har jeg ikke haft brug for mere end det, der er blevet tilbudt. Det er tilstrækkeligt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Øjenafdeling
-  *Fordi det var tilfredsstillende og opfyldte mine forventninger.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Tand-, mund- og kæbekirurgisk
-  *Fordi alt forløb som det skulle, og jeg fik en fin behandling af såvel læger som plejepersonale.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi alle var meget søde og tog godt imod vores datter, så hun følte sig tryk. Tøjhunden gjorde at hun lidt glemte, hvad der skulle ske. Diplom og medalje betød også meget.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Enestående havde det været, hvis man ikke 4 dage før operationen havde aflyst min tid og sagt ' Du kan komme i morgen'. Jeg måtte aflyse vigtige ting. Det er ikke første gang, jeg oplever at L aflyser.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Venligt og professionelt personale.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Fik kvalificeret, venlig og god behandling fra personalet. Tryghed via den gode information.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi det hele fungerede godt, og det var rart og gav tryghed.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Alt fungerer fint.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk








-  *Fordi vi blev mødt med smil, venlighed og varme. Personalet virkede samtidigt fagligt dygtige.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *På grund af behandlingen på afdelingen.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Øjenafdeling
-  *God behandling.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Neurokirurgisk
-  *Alle var rigtig søde imod vores søn.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *God behandling. Hurtig betjening. Ellers intet at bemærke.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Kan læses i de forskellige beskrivelser inde i pjecen.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *De er meget søde og forstående.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Generelt virker det hele professionelt, ligesom stemningen var rar/behagelig.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Tand-, mund- og kæbekirurgisk
-  *Fordi vi som forældre følte os trygge, og fordi de var meget børnevenlige.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Lægerne skal tale noget bedre sammen. Jeg fik 2 forskellige oplysninger om selve operationen og selve skaden. Manglende fysioterapi og evt et enkelt tjek eller 2 mere.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Vi følte os trygge og godt informeret ved vores søns operation.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Jeg synes, at det gik meget stærkt. Men ellers var det hele fint.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-













-  *Vi har generelt fået en meget fin behandling. Der er en rolig og afslappet stemning på Dagkirurgisk afdeling.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Fordi jeg fik en god behandling. Ingen ventetid og god service da jeg vågnede igen. Alle var venlige.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 40-59 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *For lang ventetid inden man kommer til.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)                      Alder: 60-69 år                      Stamafd: Øjenafdeling
-  *God behandling uden ventetid. Informationen efter var forskellig fra læge til læge. Som patient kommer man i tvivl om, hvad man må.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 40-59 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Der skal meget til at få 5 stjerner.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *De levede op til forventningerne. Vi var glade for, at sygehuset har den ordning at ringe til patienten dagen efter operationen for at høre til patienten.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Jeg følte mig i sikre hænder. Al personalet var meget venligt og formåede at få en til at føle sig tryk. Jeg har kun ros.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Vi var i trygge hænder. En god oplevelse. Dejligt personale på opvågning.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Udmærket indtryk, dog bortset fra manglende information på forhånd om uarbejdsdygtighed og længden af denne periode. Utilfredsstillende i min egenskab af institutionsleder.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 40-59 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *En fantastisk fin og utrolig dejlig behandling af hele staben af læger og sygeplejersker.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)                      Alder: 60-69 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Personalet var meget professionel, men der mangler information til egen læge.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 40-59 år                      Stamafd: Gastrokirurgisk
-

























-  *Ville gerne have givet 5 stjerner, men ingen er fuldendte, derfor 4 stjerner.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 40-59 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *God og hurtig sagsbehandling, men intern kommunikation på sygehuset afdelinger imellem kunne være bedre.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 40-59 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi jeg fik en enestående behandling. Der er varme, tryghed.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)                      Alder: 40-59 år                      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *For lang ventetid til forundersøgelse, og der går 6 måneder før jeg får min operation.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk  
dårligt)
-  *Behandlingen og personalet var helt i top. Men jeg havde ventet 3 måneder fra henvisning til operation. Da jeg ringede 2 dage før operationen, havde de glemt mig, og jeg måtte opereres en anden dag.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Vi manglede lidt information om tiden efter, at gipsen skulle af. Vi blev faktisk meget overraskede/uroelige over, hvor dårligt patienten gik. Det ville vi gerne have været forberedt på.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk  
dårligt)
-  *Jeg var tilfreds.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Øre-, næse- og hals
-  *Alt omkring operationen fungerede.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Så at sige ingen ventetid, alle var flinke og rare. Måske lidt mere information om operationen.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi det er et godt og rent center.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)                      Alder: 19-39 år                      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Som sagt kontrolbesøget utilfredsstillende. Ros til plejepersonalet. Indtil mit kontrolbesøg har jeg været tilfreds, men derefter ikke helt tilfreds.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og                      Alder: 0-18 år                      Stamafd: Tand-, mund- og  
dårligt)                      kæbekirurgisk
-












-  *Personalet var utrolig søde, effektive og virkede meget kompetente. Man kan kontrollere de ansatte i hoved og røv, men det vigtigste er, at ledelsen hele tiden forsøger at skabe et godt arbejdsmiljø for dem.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Alle var utroligt søde og klar til at hjælpe og svare på spørgsmål. Der var god tid.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Dygtigt personale, der gav indtryk af at have tid til den enkelte patient.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Jeg fik en tilfredsstillende operation som helhed.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Fordi det er en god behandling man får af personalet, men ventetiden er lidt træls.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi jeg synes, at det er en rar afdeling at komme ind i. Der er ro og det udstråler, at her er der tæk på tingene. Meget professionelt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Alt personale var søde og glade, og hjalp så godt de kunne. Man følte sig tryk fra 1. minut af mødetiden.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Øjenafdeling
-  *Jeg synes, at lægen kom for tidligt og fortalte mig om operationen. Jeg var ikke helt vågen af narkosen og var forvirret.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Blev godt modtaget, fik en god information Et dejligt personale. De er så søde alle jeg taler med. Fik også en god kop te.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Personalet var søde og venlige. Resultatet af operationen var tilfredsstillende.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Afdelingen virkede hektisk. Personalet virkede uengageret. Jeg følte mig, som om jeg var til ulejlighed, fordi jeg var så træt efter operationen. Da jeg bad om noget at spise, fik jeg tilbud om en is. I folderen stod der, at man - inden man blev sendt hjem - kunne få lidt mad.*  
Stjerner: To stjerner (dårligt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-










-  *Jeg havde været indlagt til operation og kom for at få fjernet "søm", derfor synes jeg, at det var spild af tid at jeg skulle ind til forundersøgelse.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamaafd: Ortopædkirurgisk
-  *Alle gav os en god og grundig orientering, og vi følte at personalet var til for os. Da vi ikke har bil, kunne det have været godt med hjemtransport. Det var trods alt et barn.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamaafd: Ortopædkirurgisk
-  *Er selv fagperson (sygeplejerske). Der blev optrådt med engagement og faglig ekspertise.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamaafd: Plastikkirurgisk
-  *Fordi jeg blev godt modtaget og var hurtigt ude igen.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamaafd: Ortopædkirurgisk
-  *Jeg føler mig godt modtaget og behandlet. Jeg fik ikke helt drøftet grundigt nok, hvad indgrebet indebar, men det er mit eget ansvar.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamaafd: Ortopædkirurgisk
-  *God information, omsorg, pleje, rar/tryk atmosfære.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamaafd: Gastrokirurgisk
-  *Fordi det gik efter programmet, som det var sagt. Det var kun smilende personer jeg talte med.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamaafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fin behandling både før, under og efter.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamaafd: Plastikkirurgisk
-  *Fordi jeg følte mig velkommen.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamaafd: Plastikkirurgisk
-  *Der mangler tryghed, selv ved små operationer.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)      Alder: 19-39 år      Stamaafd: Tand-, mund- og kæbekirurgisk
-  *Jeg synes, I skal tale mere med patienten efter operationen. Det andet hospital jeg blev opereret på, måtte jeg ikke forlade, før jeg var smertefri (de stod hele tiden med smertestillende). Fik 2 slags morfin med hjem. Jeg synes, I har noget at lære, for jeg havde det sådan at det bare var ud af vagten i en fart. Jeg vil ikke råde andre til at tage til Århus.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)      Alder: 60-69 år      Stamaafd: Ortopædkirurgisk

-  *Fordi tiderne blev overholdt, og personale var meget flinke.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *God atmosfære på operationsstuen. Omsorgsfuld sygepleje.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Fordi de blev klar over, jeg havde brug for overnatning.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 70-79 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Alt for lang ventetid på operation. Forskellige læger. Meget utilfredsstillende.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Det gik godt, og helhedsindtrykket er godt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Modtagelse, operation, opvågning var fin. Jeg mangler en opfølgning på indgrebet, en kontrol af såret og førligheden. Smertelindringen var ok.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Perfekt operation for fjernelse af galdeblære. Ikke behov for smertestillende midler efter operationen.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Stedet virker velfungerende. Personalet har styr på deres opgaver og optræder venligt og opmærksomt. Grunden til at I ikke får 5 stjerner er den lange ventetid.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Jeg havde givet 'enestående' hvis brev, der var lovet, var kommet. Det kom aldrig.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Der er en meget venlig og imødekommende stemning i afdelingen. Plejepersonalet virker velforberejede og engagerede. Man bliver ikke klientgjort. Det er bare et rart sted at komme.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *For en god oplevelse og et godt resultat.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Et positivt forløb uden problemer.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Tand-, mund- og kæbekirurgisk
-

-  *Enestående er et meget stort ord. Jeg giver 4 med pil op.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 70-79 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Fordi det gik godt hele vejen.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Det er ikke svært at rose Dagkirurgisk Center i Århus efter at have været behandlet på Grenå Sygehus imod sin egen vilje, og fået en fatal nytteløs operation af NN.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Min datter har syntes at det var spændende. Hun har talt om NN, og at hun fik en tøjhund. Den er hun meget glad for. Det var en god oplevelse uden frygt.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Godt overblik, tillidsvækkende. Rar, tryk stemning. God humor.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Kunne desværre ikke give 5 stjerner til Dagkirurgisk pga den uacceptable behandling under visitationsmødet. Det skal dertil siges, at jeg ikke stillede med nogen krav.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Pga jeg syntes at forholdene var fine. Kort ventetid i forbindelse med behandlingen på sygehuset. Udtrykket enestående er nok svært at bruge omkring så mange forskellige spørgsmål.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Øjenafdeling
-  *Pga rigtig god og omsorgsfuld behandling.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Der var en god afslappet stemning under operationen samt en omsorgsfuld behandling både før og efter operationen.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Jeg er rimelig tilfreds - blot blev jeg glemt i ca halvanden time i venteværelset, da man havde glemt at krydse mig af i receptionen og ikke troede at jeg var kommet, før jeg selv gjorde opmærksom på det.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Det var tæt på 5 stjerner, men personalet glemte at give mig smertestillende med. De sagde, det var nok med almindelige panodiler, men da jeg senere snakkede med dem, indrømmede de, at jeg skulle have haft yderligere smertestillende.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-

-  *Fordi det hele var vellykket og hurtigt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Det var rigtig godt. Eneste grund til at jeg ikke skrev enestående er, at så højt vil jeg normalt aldrig gå, medmindre det er noget helt usædvanligt.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Serviceminded. Hurtig. Effektiv. Kompetent.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi der var god sammenhæng i de ting, der foregik. Enestående behandling af såvel læger og sygeplejersker.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Øjenafdeling
-  *Det eneste ubehagelige var, at jeg lige efter indgrebet følte mig overfaldet af en projektsygeplejerske med kvalitetssikrings spørgsmål. Svært og uoverskueligt at finde ud af i den situation.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *God atmosfære, afslappet og venligt arbejdsmiljø. Fuldt tilfredsstillende besøg.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Øre-, næse- og hals
-  *Venlig, hurtig og god menneskelig behandling. Alle virkede meget omsorgsfulde.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Har ikke noget at sige, de var gode alle sammen.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Neurokirurgisk
-  *Generelt føler jeg at jeg har fået en rigtig god og professionel behandling. Jeg kunne godt tænke mig, at man satte sig lidt mere ind i hvad der sker efter udskrivning, så man kan give bedre information fremover.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Jeg synes, det skal forbydes at fjerne skruer i lokalbedøvelse. Det er så pinefuldt, så jeg har fået skræk for sygehuse fremover.*  
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *En helt igennem god oplevelse. Personalet virkede professionelle og meget venlige.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-

-  *Fordi hele forløbet er meget effektivt og rationelt fra start til slut. Trods alt, et minimum af spildtid, hvilket tiltaler mig meget, derfor 4 stjerner.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *God behandling. Jeg blev behandlet godt.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi at tingene gik som de skulle, og alle var søde og venlige.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Venlige mennesker der var særdeles omsorgsfulde.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Hurtig og effektiv behandling, dygtige faciliteter, få personaler man er i berøring med, højt informationsniveau (folder) om hvordan man skal forholde sig i tiden efter operationen, opfølgning fra en læge dagen efter operationen, opringing.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Der var en rigtig god stemning på afdelingen. Sekretæren og andre var interesserede i mig og gjorde alt for at svare på spørgsmål, samt sørge for at jeg havde det godt.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Fordi jeg gør.*  
Stjerner: En stjerne (uacceptabelt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *God arbejdsgang, behandling.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Venlig behandling. Professionel. Jeg synes det er spild af personale, at der lukkes hele weekenden. Det ville da nedsætte ventelisten, hvis I udnyttede hospitalet fuldt ud. Men speciallægerne har måske købt sig ind?*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Ligger vel mere mellem 4 og 5. Enestående er svært at definere.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Effektivt og kompetent personale.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-

-  *Er blevet opereret før og begge gange er alt forløbet som det skulle. Har fået alt den information, som jeg havde brug for.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 19-39 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Det var som jeg havde forventet. Alt gik efter planen. Jeg ankom med bybussen og kunne bruge den samme billet, da jeg skule hjem.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Jeg vidste præcist, hvad der skulle ske. Personalet var særdeles venligt. God stemning. God omsorg efter opvågning.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Der var meget lidt spildtid og god information om behandling.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *Når man endelig kommer til, har man tid til én.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Gastrokirurgisk
-  *Fuld tilfredshed. Ualmindelig god og faglig betjening.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 60-69 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Fordi jeg fik en enestående behandling både før og efter, og da jeg blev opereret. Så derfor gav jeg det antal stjerner + ros til Dagkirurgisk Center.*  
Stjerner: Fem stjerner (enestående)      Alder: 40-59 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk
-  *De behandlede mig venligt og lige, med en viden der var nødvendig. Venligt personale. Jeg skal genoptrænes pga en fejl kirurgen lavede (ellers var det til 5 stjerner).*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Plastikkirurgisk
-  *Jeg giver kun 4 stjerner, fordi der er alt for mange gange, og fordi opholdsstuerne ligger et dumt sted.*  
Stjerner: Fire stjerner (godt)      Alder: 0-18 år      Stamafd: Ortopædkirurgisk





## **Bilag 4. Hvem svarer hvad**



# Læsevejledning til tabeller

## **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. Det spørgsmål står øverst i tabellen.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De forskellige 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".

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". 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 henhøre 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.

<b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger på Dagkirurgisk Center?</b>		Ja	Nej	Antal
		%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	1	99	161
	Nej	2	98	45
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	0	100	30
	Tirsdag	0	100	21
	Onsdag	3	97	30
	Torsdag	2	98	48
	Fredag	2	98	59
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	0	100	55
	Har ikke søgt information	2	98	145
Skemaet udfyldt af?	Patienten	2	98	170
	Pårørende	0	100	35
Køn?	Mand	0	100	84
	Kvinde	3	98	120
Bopæl?	Århus Amt	1	99	165
	Uden for Århus Amt	3	98	40
Alder?	0-18 år	0	100	55
	19-39 år	4	96	45
	40-59 år	1	99	78
	60-69 år	0	100	21
	70-79 år	0	100	7
	80 år eller mere	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	2	99	197
	Ikke dansk	0	100	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	5	96	67
	Erhvervsudd./håndværker	0	100	39
	Videregående uddannelse	0	100	71
	Andet	0	100	9
Stamafdeling(16.grå)	Øjenafdeling	0	100	11
	Ortopædkirurgisk	2	98	115
	Øre-, næse- og hals	0	100	5
	Plastikkirurgisk	2	98	42
	Gastrokirurgisk	0	100	23
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	0	100	10
	Neurokirurgisk	0	100	2

<b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner på Dagkirurgisk Center?</b>		Ja	Nej	Antal
		%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	3	98	158
	Nej	0	100	45
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	0	100	28
	Tirsdag	0	100	20
	Onsdag	3	97	30
	Torsdag	2	98	48
	Fredag	3	97	59
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	4	96	53
	Har ikke søgt information	1	99	144
Skemaet udfyldt af?	Patienten	2	98	168
	Pårørende	0	100	34
Køn?	Mand	2	98	82
	Kvinde	2	98	119
Bopæl?	Århus Amt	1	99	164
	Uden for Århus Amt	5	95	38
Alder?	0-18 år	2	98	53
	19-39 år	5	96	44
	40-59 år	1	99	78
	60-69 år	0	100	21
	70-79 år	0	100	7
	80 år eller mere	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	2	98	194
	Ikke dansk	0	100	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	3	97	65
	Erhvervsudd./håndværker	0	100	38
	Videregående uddannelse	3	97	71
	Andet	0	100	9
Stamafdeling(16.grå)	Øjenafdeling	0	100	11
	Ortopædkirurgisk	0	100	114
	Øre-, næse- og hals	20	80	5
	Plastikkirurgisk	5	95	40
	Gastrokirurgisk	0	100	23
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	10	90	10
	Neurokirurgisk	0	100	2

<b>Måtte du efter din behandling på Dagkirurgisk Center uventet opsøge vagtlæge, egen læge, skadestue el. lign.?</b>		Ja	Nej	Antal
		%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	14	86	159
	Nej	21	79	43
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	24	76	29
	Tirsdag	10	91	21
	Onsdag	17	83	30
	Torsdag	17	83	48
	Fredag	12	88	57
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	17	83	52
	Har ikke søgt information	13	87	145
Skemaet udfyldt af?	Patienten	16	84	168
	Pårørende	9	91	33
Køn?	Mand	14	86	84
	Kvinde	16	85	116
Bopæl?	Århus Amt	15	85	162
	Uden for Århus Amt	13	87	39
Alder?	0-18 år	13	87	54
	19-39 år	21	79	42
	40-59 år	17	83	78
	60-69 år	5	95	21
	70-79 år	14	86	7
	80 år eller mere	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	14	86	194
	Ikke dansk	50	50	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	18	82	67
	Erhvervsudd./håndværker	8	92	38
	Videregående uddannelse	19	81	69
	Andet	11	89	9
Stamafdeling(16.grå)	Øjenafdeling	0	100	11
	Ortopædkirurgisk	15	85	114
	Øre-, næse- og hals	20	80	5
	Plastikkirurgisk	13	88	40
	Gastrokirurgisk	18	82	22
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	40	60	10
	Neurokirurgisk	0	100	2



Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på Dagkirurgisk Center?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	83	14	3	163
	Nej	89	7	5	44
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	77	17	7	30
	Tirsdag	81	19	0	21
	Onsdag	90	10	0	30
	Torsdag	85	10	4	48
	Fredag	85	10	5	59
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	80	16	4	56
	Har ikke søgt information	86	10	3	147
Skemaet udfyldt af?	Patienten	83	14	3	173
	Pårørende	89	6	6	35
Køn?	Mand	84	13	4	85
	Kvinde	84	12	3	122
Bopæl?	Århus Amt	86	12	2	168
	Uden for Århus Amt	78	15	8	40
Alder?	0-18 år	84	11	6	55
	19-39 år	82	11	7	45
	40-59 år	85	14	1	81
	60-69 år	81	19	0	21
	70-79 år	100	0	0	7
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	84	13	4	200
	Ikke dansk	100	0	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	88	9	3	69
	Erhvervsudd./håndværker	85	15	0	40
	Videregående uddannelse	78	18	4	71
	Andet	100	0	0	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	91	9	0	11
	Ortopædkirurgisk	80	15	5	118
	Øre-, næse- og hals	80	20	0	5
	Plastikkirurgisk	90	7	2	41
	Gastrokirurgisk	88	13	0	24
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	90	10	0	10
	Neurokirurgisk	100	0	0	2

<b>Forløb din modtagelse på Dagkirurgisk Center tilfredsstillende?</b>		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	97	2	1	161
	Nej	93	5	2	43
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	97	3	0	29
	Tirsdag	95	5	0	21
	Onsdag	100	0	0	30
	Torsdag	96	2	2	48
	Fredag	93	3	3	58
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	93	4	4	55
	Har ikke søgt information	99	1	0	145
Skemaet udfyldt af?	Patienten	96	3	1	171
	Pårørende	97	0	3	34
Køn?	Mand	95	4	1	85
	Kvinde	97	2	2	119
Bopæl?	Århus Amt	95	3	2	165
	Uden for Århus Amt	100	0	0	40
Alder?	0-18 år	98	0	2	55
	19-39 år	91	7	2	44
	40-59 år	96	3	1	80
	60-69 år	100	0	0	20
	70-79 år	100	0	0	7
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	96	3	2	198
	Ikke dansk	100	0	0	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	97	2	2	67
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	39
	Videregående uddannelse	94	3	3	71
	Andet	100	0	0	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	100	0	0	10
	Ortopædkirurgisk	97	3	0	117
	Øre-, næse- og hals	100	0	0	5
	Plastikkirurgisk	93	2	5	41
	Gastrokirurgisk	91	4	4	23
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	100	0	0	10
	Neurokirurgisk	100	0	0	2

<b>Er du tilfreds med, at din behandling foregik ambulant uden overnatning?</b>		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	91	7	2	152
	Nej	90	8	3	40
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	79	17	3	29
	Tirsdag	90	5	5	20
	Onsdag	93	3	3	30
	Torsdag	92	9	0	47
	Fredag	94	4	2	52
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	88	10	2	50
	Har ikke søgt information	94	5	1	140
Skemaet udfyldt af?	Patienten	90	8	3	161
	Pårørende	94	6	0	33
Køn?	Mand	89	10	1	82
	Kvinde	93	5	3	111
Bopæl?	Århus Amt	89	8	3	157
	Uden for Århus Amt	97	3	0	37
Alder?	0-18 år	94	6	0	53
	19-39 år	88	7	5	41
	40-59 år	88	10	3	74
	60-69 år	95	5	0	21
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	91	7	2	187
	Ikke dansk	75	25	0	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	94	5	2	66
	Erhvervsudd./håndværker	91	9	0	34
	Videregående uddannelse	87	9	5	67
	Andet	100	0	0	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	82	18	0	11
	Ortopædkirurgisk	92	6	2	110
	Øre-, næse- og hals	100	0	0	5
	Plastikkirurgisk	97	3	0	38
	Gastrokirurgisk	81	14	5	21
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	90	10	0	10
	Neurokirurgisk	0	0	100	1

<b>Er du tilfreds med Dagkirurgisk Centers behandling af din sygdom?</b>		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	90	8	2	156
	Nej	86	14	0	43
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	85	15	0	27
	Tirsdag	91	5	5	21
	Onsdag	93	7	0	30
	Torsdag	92	8	0	48
	Fredag	86	11	4	57
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	89	11	0	53
	Har ikke søgt information	90	8	2	143
Skemaet udfyldt af?	Patienten	89	10	2	168
	Pårørende	94	6	0	33
Køn?	Mand	89	11	0	84
	Kvinde	90	8	3	116
Bopæl?	Århus Amt	90	10	1	162
	Uden for Århus Amt	90	5	5	39
Alder?	0-18 år	93	7	0	54
	19-39 år	84	16	0	43
	40-59 år	90	9	1	77
	60-69 år	91	0	10	21
	70-79 år	100	0	0	7
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	90	9	1	194
	Ikke dansk	75	25	0	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	91	6	3	67
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	39
	Videregående uddannelse	84	15	2	68
	Andet	100	0	0	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	100	0	0	10
	Ortopædkirurgisk	87	11	2	114
	Øre-, næse- og hals	80	20	0	5
	Plastikkirurgisk	90	8	3	39
	Gastrokirurgisk	96	4	0	23
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	100	0	0	10
	Neurokirurgisk	100	0	0	2

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	90	8	2	151
	Nej	77	18	5	44
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	93	7	0	29
	Tirsdag	95	5	0	21
	Onsdag	90	10	0	29
	Torsdag	83	13	4	46
	Fredag	82	13	6	54
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	80	12	8	50
	Har ikke søgt information	92	9	0	142
Skemaet udfyldt af?	Patienten	87	11	2	165
	Pårørende	91	6	3	32
Køn?	Mand	89	10	1	79
	Kvinde	86	10	3	117
Bopæl?	Århus Amt	88	9	3	159
	Uden for Århus Amt	84	13	3	38
Alder?	0-18 år	85	12	4	52
	19-39 år	84	14	2	43
	40-59 år	90	8	3	77
	60-69 år	90	10	0	20
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	87	11	3	189
	Ikke dansk	100	0	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	91	6	3	66
	Erhvervsudd./håndværker	88	13	0	40
	Videregående uddannelse	84	12	5	67
	Andet	100	0	0	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	100	0	0	11
	Ortopædkirurgisk	92	7	1	111
	Øre-, næse- og hals	60	40	0	5
	Plastikkirurgisk	82	11	8	38
	Gastrokirurgisk	77	18	5	22
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	80	20	0	10
	Neurokirurgisk	100	0	0	2

Var plejepersonalet gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	93	6	1	150
	Nej	98	2	0	44
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	93	7	0	28
	Tirsdag	91	10	0	21
	Onsdag	97	3	0	29
	Torsdag	94	4	2	48
	Fredag	92	6	2	52
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	90	6	4	52
	Har ikke søgt information	96	4	0	139
Skemaet udfyldt af?	Patienten	93	6	1	162
	Pårørende	100	0	0	34
Køn?	Mand	96	2	1	84
	Kvinde	92	7	1	111
Bopæl?	Århus Amt	93	6	1	158
	Uden for Århus Amt	97	3	0	38
Alder?	0-18 år	100	0	0	53
	19-39 år	84	11	5	44
	40-59 år	96	4	0	73
	60-69 år	90	10	0	20
	70-79 år	100	0	0	7
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	94	5	1	189
	Ikke dansk	100	0	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	100	0	0	63
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	39
	Videregående uddannelse	87	10	3	67
	Andet	89	11	0	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	82	18	0	11
	Ortopædkirurgisk	95	6	0	109
	Øre-, næse- og hals	100	0	0	4
	Plastikkirurgisk	95	3	3	38
	Gastrokirurgisk	96	4	0	24
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	90	0	10	10
	Neurokirurgisk	100	0	0	2

<b>Forløb din behandling på Dagkirurgisk Center uden spildtid?</b>		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	87	7	6	157
	Nej	86	9	5	44
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	79	14	7	29
	Tirsdag	81	5	14	21
	Onsdag	100	0	0	30
	Torsdag	90	6	4	48
	Fredag	84	7	9	57
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	85	13	2	54
	Har ikke søgt information	89	6	6	144
Skemaet udfyldt af?	Patienten	86	7	7	169
	Pårørende	88	12	0	34
Køn?	Mand	86	8	6	85
	Kvinde	87	7	6	117
Bopæl?	Århus Amt	85	9	7	164
	Uden for Århus Amt	95	3	3	39
Alder?	0-18 år	91	9	0	54
	19-39 år	89	7	4	45
	40-59 år	82	9	9	78
	60-69 år	90	0	10	20
	70-79 år	86	0	14	7
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	87	7	6	196
	Ikke dansk	80	20	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	89	8	3	66
	Erhvervsudd./håndværker	80	8	13	40
	Videregående uddannelse	87	9	4	70
	Andet	78	11	11	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	91	0	9	11
	Ortopædkirurgisk	89	6	5	114
	Øre-, næse- og hals	100	0	0	4
	Plastikkirurgisk	88	5	8	40
	Gastrokirurgisk	83	8	8	24
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	60	40	0	10
	Neurokirurgisk	100	0	0	2

Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	84	13	4	158
	Nej	82	11	7	44
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	83	13	3	30
	Tirsdag	95	0	5	21
	Onsdag	83	17	0	30
	Torsdag	85	13	2	48
	Fredag	75	14	11	57
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	74	19	7	54
	Har ikke søgt information	88	9	3	145
Skemaet udfyldt af?	Patienten	83	13	5	171
	Pårørende	88	9	3	33
Køn?	Mand	86	10	5	84
	Kvinde	82	14	4	119



<b>Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på Dagkirurgisk Center?</b>		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	93	5	1	148
	Nej	88	7	5	42
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	83	17	0	29
	Tirsdag	95	5	0	20
	Onsdag	97	0	3	29
	Torsdag	87	7	7	46
	Fredag	96	4	0	51
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	90	8	2	49
	Har ikke søgt information	94	4	2	138
Skemaet udfyldt af?	Patienten	91	7	3	159
	Pårørende	100	0	0	33
Køn?	Mand	96	3	1	79
	Kvinde	89	8	3	112
Bopæl?	Århus Amt	92	7	1	156
	Uden for Århus Amt	94	0	6	36
Alder?	0-18 år	94	2	4	53
	19-39 år	91	5	5	42
	40-59 år	92	8	0	74
	60-69 år	90	11	0	19
	70-79 år	100	0	0	5
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	93	5	2	184
	Ikke dansk	100	0	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	91	5	5	63
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	37
	Videregående uddannelse	91	8	2	66
	Andet	100	0	0	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	100	0	0	11
	Ortopædkirurgisk	92	7	1	109
	Øre-, næse- og hals	50	25	25	4
	Plastikkirurgisk	95	5	0	37
	Gastrokirurgisk	100	0	0	22
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	80	0	20	10
	Neurokirurgisk	100	0	0	1

<b>Fik du den information, du havde brug for inden du forlod Dagkirurgisk Center?</b>		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	89	9	3	157
	Nej	86	5	9	43
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	90	7	3	30
	Tirsdag	81	10	10	21
	Onsdag	100	0	0	30
	Torsdag	90	6	4	48
	Fredag	82	13	6	55
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	81	13	6	53
	Har ikke søgt information	92	5	4	143
Skemaet udfyldt af?	Patienten	88	8	4	168
	Pårørende	88	9	3	33
Køn?	Mand	88	10	2	83
	Kvinde	88	7	5	117
Bopæl?	Århus Amt	88	7	4	162
	Uden for Århus Amt	87	10	3	39
Alder?	0-18 år	85	9	6	54
	19-39 år	82	11	7	45
	40-59 år	92	6	1	78
	60-69 år	90	5	5	19
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	88	8	4	193
	Ikke dansk	100	0	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	91	6	3	67
	Erhvervsudd./håndværker	87	10	3	39
	Videregående uddannelse	86	9	6	69
	Andet	89	11	0	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	100	0	0	11
	Ortopædkirurgisk	85	9	6	112
	Øre-, næse- og hals	100	0	0	5
	Plastikkirurgisk	93	8	0	40
	Gastrokirurgisk	87	13	0	23
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	90	0	10	10
	Neurokirurgisk	100	0	0	2

Har opfølgningen hos egen praktiserende læge eller på ambulatorium efter din operation været tilfredsstillende?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	80	12	8	111
	Nej	72	14	14	29
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	68	14	18	22
	Tirsdag	69	25	6	16
	Onsdag	83	9	9	23
	Torsdag	85	6	9	34
	Fredag	79	15	6	33
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	66	17	17	35
	Har ikke søgt information	83	11	7	104
Skemaet udfyldt af?	Patienten	81	12	7	121
	Pårørende	67	14	19	21
Køn?	Mand	83	7	9	54
	Kvinde	76	15	9	86
Bopæl?	Århus Amt	79	12	9	118
	Uden for Århus Amt	79	13	8	24
Alder?	0-18 år	70	18	12	33
	19-39 år	82	9	9	34
	40-59 år	77	12	11	57
	60-69 år	92	8	0	13
	70-79 år	100	0	0	5
	80 år eller mere	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	80	10	10	135
	Ikke dansk	50	50	0	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	72	18	10	50
	Erhvervsudd./håndværker	88	6	6	32
	Videregående uddannelse	83	5	12	42
	Andet	83	17	0	6
Stamafdeling (16,grå)	Øjenafdeling	86	14	0	7
	Ortopædkirurgisk	77	14	9	86
	Øre-, næse- og hals	67	33	0	3
	Plastikkirurgisk	82	7	11	28
	Gastrokirurgisk	64	9	27	11
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	100	0	0	6
	Neurokirurgisk	100	0	0	2

Hvad er dit samlede indtryk af Dagkirurgisk Center?		Fem stjerner (enestående)	Fire stjerner (godt)	Tre stjerner (både godt og dårligt)	To stjerner (dårligt)	En stjerne (uaccepta- belt)	Antal
		%	%	%	%	%	
Har du tidligere prøvet at blive opereret?	Ja	37	58	4	1	0	161
	Nej	32	50	16	0	2	44
På hvilken ugedag lå din behandling på Dagkirurgisk Center?	Mandag	23	70	7	0	0	30
	Tirsdag	29	67	5	0	0	21
	Onsdag	47	50	3	0	0	30
	Torsdag	40	52	8	0	0	48
	Fredag	36	53	10	2	0	59
Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)	Har søgt information	38	53	9	0	0	55
	Har ikke søgt information	37	57	5	0	1	147
Skemaet udfyldt af?	Patienten	35	58	7	1	0	172
	Pårørende	43	49	6	0	3	35
Køn?	Mand	32	64	4	0	1	85
	Kvinde	41	50	9	1	0	121
Bopæl?	Århus Amt	37	56	6	1	1	167
	Uden for Århus Amt	35	55	10	0	0	40
Alder?	0-18 år	35	56	7	0	2	55
	19-39 år	27	60	13	0	0	45
	40-59 år	39	59	1	1	0	80
	60-69 år	52	33	14	0	0	21
	70-79 år	43	57	0	0	0	7
	80 år eller mere	0	0	0	0	0	0
Dit modersmål?	Dansk	36	56	7	1	1	199
	Ikke dansk	20	80	0	0	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	38	55	7	0	0	69
	Erhvervsudd./håndværker	28	68	5	0	0	40
	Videregående uddannelse	37	54	7	1	0	70
	Andet	44	56	0	0	0	9
Stamafdeling(16,grå)	Øjenafdeling	27	64	9	0	0	11
	Ortopædkirurgisk	37	56	7	0	0	117
	Øre-, næse- og hals	20	80	0	0	0	5
	Plastikkirurgisk	40	53	8	0	0	40
	Gastrokirurgisk	42	50	0	4	4	24
	Tand-, mund- og kæbekirurgisk	20	60	20	0	0	10
	Neurokirurgisk	50	50	0	0	0	2