

**Dagpatient på**  
**Gynækologisk Dagklinik**  
**Skejby Sygehus**  
3. måling



**Dagpatient på**  
**Gynækologisk Dagklinik**  
**Skejby Sygehus**  
3. måling

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8644 6181  
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

april 2004

Bestillingsnr. 399

# Indhold

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

## Resultaterne

|   |    |
|---|----|
| 1. Om afdelingen .....                    | 15 |
| 2. Rapportens datagrundlag .....          | 19 |
| 3. Dagpatienterne.....                    | 21 |
| 4. Elleve spørgsmål om tilfredshed .....  | 23 |
| 5. Ventetid og valg af sygehus .....      | 27 |
| 6. Stabiliteten i personalekontakten..... | 33 |
| 7. Samlet indtryk af afdelingen .....     | 35 |
| Litteratur.....                           | 37 |

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens dagpatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Dagpatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i november 2003 blandt dagpatienter på:

Gynækologisk Dagklinik, Skejby Sygehus

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

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

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

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

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

Resultaterne fra afdelingens dagpatienter kan ikke ses løsrevet fra, hvil-  
ken afdeling resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids  
af afdelingens karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger  
om antal operationer, lokaleforhold, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

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

### **Afsnit 3: Dagpatienterne**

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

### **Afsnit 4: Elleve spørgsmål om tilfredshed**

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

### **Afsnit 5: Ventetid og valg af sygehus**

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

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

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

### **Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen**

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

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

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



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

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

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

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

## Formål

Konceptets formål er:

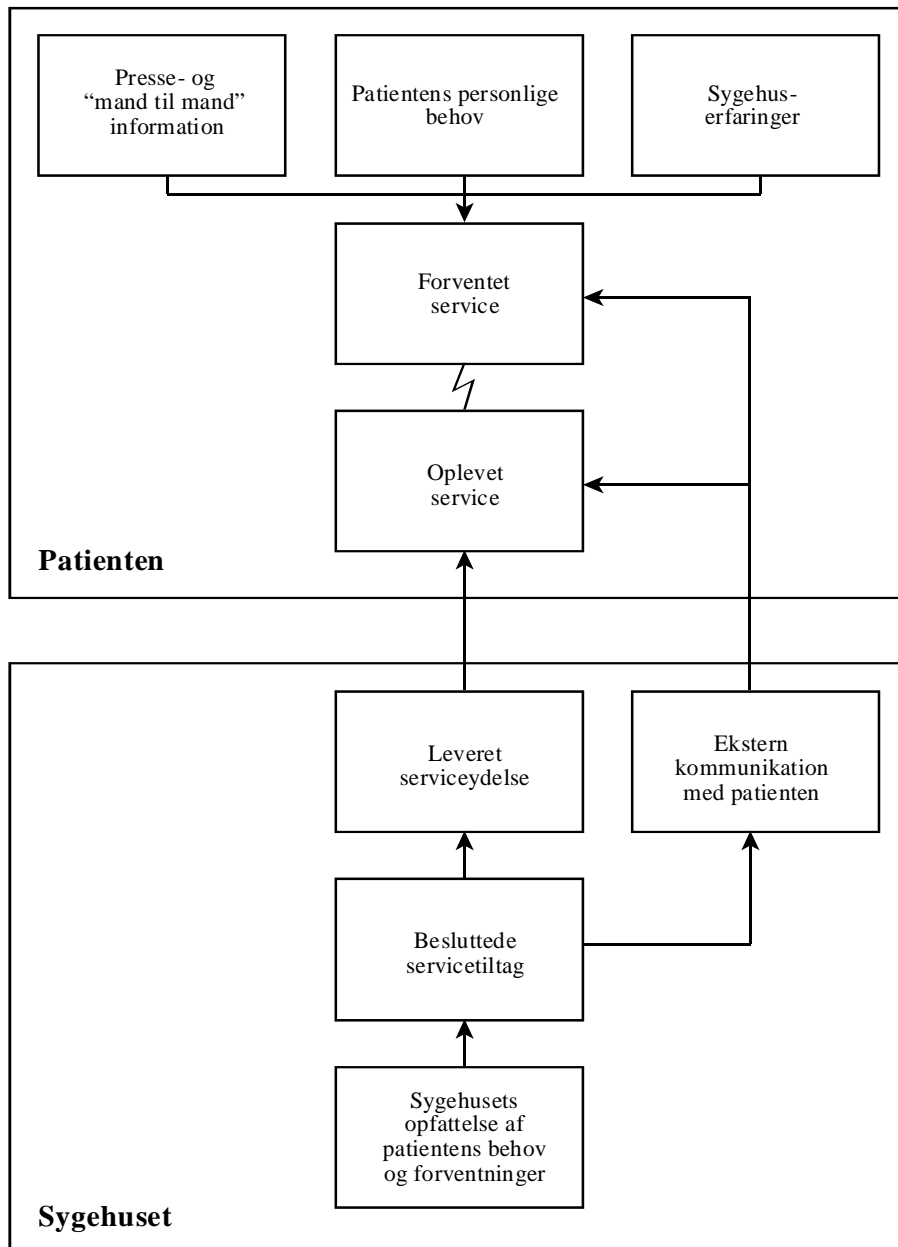
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

## Hvad er det, der måles?

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

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



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

# Metode

|   |   |
|---|---|
| <b>Metode</b>                                       | <p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets registreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>   |
| <b>Undersøgelsens spørgsmål</b>                     | <p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p> |
| <b>Der spørges til traditionelle problemområder</b> | <p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>   |
| <b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>               | <p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>   |

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god idé med nogen udefra, som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

**Lakmusprøven**

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.



**TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen. 2002**

|                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| Afdelingens speciale           | Gynækologi-obstetrik |
| Antal indlagte                 | 10.777               |
| Heraf akut indlagte            | 8.250                |
| Heraf planlagte                | 2.527                |
| Gennemsnitligt antal sengedage | 3,0                  |
| Belægningsprocent              | 87,9                 |
| Antal senge                    | 88                   |
| Enestuer                       | 10                   |
| Tomandsstuer                   | 35                   |
| Tremandsstuer                  | -                    |
| Firemandsstuer                 | 2                    |
| Femmandsstuer                  | -                    |
| Seksmandsstuer                 | -                    |
| Antal sengeafsnit              | 5                    |
| Ambulante besøg                | 45.908               |
| Antal ambulatorier             | 8                    |
| Deldøgnsbehandlinger           | -                    |
| Antal dagafsnit                | 1                    |
| Lægestillinger                 | 38,04                |
| Plejepersonalestillinger       | 141,0                |
| Lægeseekretærstillinger        | 28,6                 |
| Samlet budgetramme             | 99,066               |

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# 1. Om afdelingen

## Afdelingens speciale

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y er en universitetsafdeling. Samtidig betjener afdelingen Århus kommune og omliggende kommuner, svarende til et befolkningsgrundlag på 250.000 indbyggere. Mange af patienterne kommer fra hele Århus Amt (ca. 500.000 indbyggere). Afdelingen har landsdelsfunktion med et noget varierende optageområde fra amterne i Jylland, afhængig af lidelsens art og traditionsbetingede henvisningsveje. Ca. 2% af indlæggelserne kommer fra naboamterne mv.

Afdelingen havde i 2002 4.344 fødende. Ca. 70% var normalt fødende. Kejsersnitsfrekvensen var 20%. 10-15% af de fødende er af anden etnisk oprindelse end dansk. Fødeafdelingen består af tre enheder: Fødegang 1, 2 og 3. Afdelingen varetager behandlingen af komplicerede graviditeter. Afdeling Y har et tæt, formaliseret samarbejde med afsnittet for neonatologi. Der er på barselsafsnittet oprettet mor-barn pladser fælles med neonatologerne, som sikrer at sårbare børn kan forblive sammen med moderen i så høj grad som muligt.

Der var i 2002 ca. 18.000 ambulante konsultationer i svangre- og ultralysambulatoriet.

## Samarbejds-partnere

Der er et tæt samarbejde med Århus Jordemodercenter, som varetager svangreprofylaksen i primærsektoren og jordemoderbetjeningen på Afdeling Y. Århus Jordemodercenters konsultationer er fysisk beliggende i sammenhæng med de kommunale sundhedsplejersker i kommunens sundhedscentre på fire adresser i Århus. Derudover er der jordemoderkonsultationer forskellige steder i oplandet. Konsultationerne betjenes af de samme jordemødre, som varetager fødslerne på Skejby Sygehus. Udover konsultationerne tilbydes de gravide fødselsforberedende undervisning. Desuden ydes hjemmebesøg før planlagte hjemmefødsler samt opfølgende telefonkontakt efter fødsel.

I 2002 var antallet af udskrevne gynækologiske patienter 3.400. Der var ca. 4.400 besøg på den gynækologiske akutstue. Der udførtes i 2002 ca. 3.600 ikke ambulante operationer (heraf mange som éndagsindlæggelser eller korttidsindlæggelser) og ca. 3.400 ambulante indgreb.

Afdelingen har desuden et nært samarbejde med Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus, og med Urologisk Afdeling K, Skejby Sygehus, hvor der er oprettet et fælles urogynækologisk team.

Afdelingen indgår i et samarbejde med de andre gynækologisk-obstetriske afdelinger i Århus Amt mhp. at udarbejde fælles instrukser mv. Endvidere samarbejder afdelingen med gynækologisk-obstetrisk afdeling i Ålborg inden for universitetssygehussamarbejdet.

|  |  |
|--|--|
| <b>Uddannelse</b>                          | Afdelingen har en lang række uddannelses- og forskningsforpligtigelser som en del af Århus Universitetshospital. Det forventes, at alle læger sørger for at holde sig opdateret med den nyeste viden inden for de relevante fagområder og dermed bidrage til en bestandig udvikling af afdelingens indsats over for brugerne/patienterne.  |
| <b>Afdelingens ledelse og organisation</b> | Afdelingen dækker hele det gynækologiske-obstetriske fagområde, men er i daglig praksis, fraset i vagterne, adskilt i tre søjler: den gynækologiske og den obstetriske søjle og fertilitetsklinikken. Ledende overlæge, ph.d. Kristjar Skajaa og oversygeplejerske Anne Birte Garde udgør sammen afdelingsledelsen. Hvert afsnit har afsnitsledelse, som består af afdelingssygeplejersken og en overlæge. Afsnitsledelserne refererer til afdelingsledelsen. Afdelingsledelsen har et formaliseret ledelsesmæssigt samarbejde med chefjordemoder Anni Wyrtez. Afdelingen har en klinisk professor; stillingen p.t. ubesat.  |
| <b>De tre søjler</b>                       | <p><u>Obstetrisk søjle:</u></p> <p>Y4: svangresenge, -ambulatorie samt ultralyd.<br/>Barselsafsnit Y1 og Y2.<br/>Fødeafsnittene 1, 2, 3.</p> <p>Lægerne i obstetrisk søjle afholder ugentligt møde, hvor fagligt administrative emner behandles såsom arbejdsskema, instrukser etc. Derudover afholder afsnitsledelserne kvartalsvist møde med afdelingsledelsen og chefjordemoderen, hvor forskellige ledelsesmæssige spørgsmål behandles.</p> <p><u>Gynækologisk søjle:</u></p> <p>Y5, gynækologisk afsnit med tilhørende ambulatoriefunktion. Hovedvægt er lagt på onkologi og uro-gynækologi, derudover specialfunktion for gravide med føtus mortuus.</p> <p>Y6, gynækologisk afsnit med tilhørende ambulatoriefunktion samt akut stue funktion. Hovedvægt er lagt på endoskopisk kirurgi, endometriose, blødningsforstyrrelser.</p> <p><u>Fertilitetsklinikken:</u></p> <p>Kvartalsvist afholder afsnitsledelserne møde med afdelingsledelsen, hvor forskellige ledelsesmæssige spørgsmål behandles.</p> |
| <b>Lands- og Landsdelsfunktioner</b>       | <p>Gravide med alloimmun trombocytimmunisering.</p> <p>Gravide med para- og tetraplegi.</p> <p>Gravide med mistanke om alvorlig sygdom hos fosteret, som kan nødvendiggøre tilstedeværelsen af børnekirurgisk ekspertise ved fødslen.</p> <p>Gravide med truende ekstrem for tidlig fødsel, dvs. før fuldendte 26 uger.</p>  |

Gravide med insulinkrævende diabetes mellitus.  
Gravide med rhesusimmunisering eller anden blodtype immunisering.  
Gravide med autoimmun trombocytopeni og alvorlige trombofili tilstande.  
Speciel prænatal diagnostisk.  
Gravide med svære hjerte-, nyre-, immun- eller tarmsygdomme.  
Specielle og nyere former for assisteret reproduktion.  
Mandlig infertilitet, hvor der kræves udredning eller behandling af både mand og kvinde.  
Fertilitetsklinikken på Skejby Sygehus er i samarbejde med Urologisk Afdeling sammesteds i færd med at etablere et Center for Andrologi, som skal varetage diagnostisk og behandling af avancerede andrologiske problemer.  
Mikrokirurgisk fertilitetsbehandling.  
Kompliceret urogynækologi.  
Cancer vulvae.  
Cancer cervicis uteri udover stadium Ia.  
Cancer ovarii.  
Recidivtilfælde af gynækologisk cancer, som kræver særlig ekspertise.  
Avanceret endometriosebehandling (forventes defineret som landsdelsfunktion).  
Sexologiske og psykosomatiske patienter.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for dagpatienter på  
Gynækologisk Dagklinik**

| Patienter i procent<br>af antal<br>dagpatienter | Udsendte<br>skemaer | Indkomne<br>svar |
|---|---------------------|------------------|
|   | Antal               | 149              |
| <b>Alder</b>                                    |                     |                  |
| 0-18 år   | 2%                  | 2%               |
| 19-39 år  | 58%                 | 49%              |
| 40-59 år  | 31%                 | 33%              |
| 60-69 år  | 6%                  | 11%              |
| 70-79 år  | 2%                  | 3%               |
| 80 år eller mere                                | 1%                  | 1%               |
| <b>Køn</b>                                      |                     |                  |
| Mand  | 0%                  | 0%               |
| Kvinde  | 100%                | 100%             |

## 2. Rapportens datagrundlag

### Svarprocenten 63

Der er udsendt i alt 149 breve til dagpatienter på

Gynækologisk Dagklinik Skejby Sygehus

De udvalgte patienter har været behandlet som dagpatienter en eller flere gange i perioden 1. august 2003 til 31. oktober 2003.

Spørgeskemaerne blev udsendt i november 2003. 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 94 skemaer, svarende til en svarprocent på 63. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

### Tolkning af svarprocenten

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

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets 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 afdelingens undersøgelse fra november 2003 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

marts 2000 - 211 svar. (1. gang)

februar 2002 - 211 svar. (2. gang)

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

| Afdelingens navn                       | Antal svar   | Tidspunkt     | Sygehus                  |
|--|--------------|---------------|--------------------------|
| Kirurgisk Afdeling L                   | 256          | februar 2002  | Århus Amtssygehus        |
| Ortopædkirurgisk Afdeling E            | 137          | februar 2002  | Århus Amtssygehus        |
| Kir. Gastroenterologisk Laboratorium L | 81           | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Øjenafdeling J                         | 143          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Gynækologisk Dagafsnit                 | 45           | april 2002    | Odder Centralsygehus     |
| Ortopædkirurgisk Dagafsnit             | 71           | april 2002    | Odder Centralsygehus     |
| Parenkymkirurgisk Dagafsnit P          | 36           | april 2002    | Odder Centralsygehus     |
| Organkirurgisk Afdeling K              | 237          | april 2002    | Randers Centralsygehus   |
| Dagkirurgisk Afdeling ND               | 136          | april 2002    | Silkeborg Centralsygehus |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afd. Y         | 211          | februar 2002  | Skejby Sygehus           |
| <b>I alt</b>                           | <b>1.353</b> |               |                          |

## Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

Har afdelingen i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode på 2 måneders patientoplevelser.

## Sammenligning

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

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

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

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**TABEL 4. Baggrundsplysninger for dagpatienter på  
Gynækologisk Dagklinik, Skejby Sygehus**

| Svar i procent af ANTAL dagpatienter | Afdelingens resultater |         |      | Andre afdelingers gennemsnit |
|--------------------------------------|------------------------|---------|------|------------------------------|
|                                      | 1. gang                | 2. gang | Nu   |                              |
|                                      | Antal                  | 211     | 211  | 94                           |
| <b>Tidligere indlagt</b>             |                        |         |      |                              |
| Ja                                   | 48%                    | 44%     | 20%  | 25%                          |
| Nej                                  | 52%                    | 56%     | 80%  | 75%                          |
| <b>Ugedag</b>                        |                        |         |      |                              |
| Mandag                               | 22%                    | 29%     | 51%  | 23%                          |
| Tirsdag                              | 13%                    | 4%      | 3%   | 17%                          |
| Onsdag                               | 17%                    | 24%     | 7%   | 20%                          |
| Torsdag                              | 19%                    | 16%     | 34%  | 19%                          |
| Fredag                               | 29%                    | 26%     | 5%   | 21%                          |
| <b>Alder</b>                         |                        |         |      |                              |
| 0-18 år                              | 0%                     | 1%      | 2%   | 5%                           |
| 19-39 år                             | 76%                    | 67%     | 49%  | 33%                          |
| 40-59 år                             | 21%                    | 27%     | 33%  | 35%                          |
| 60-69 år                             | 2%                     | 4%      | 11%  | 14%                          |
| 70-79 år                             | 1%                     | 0%      | 3%   | 8%                           |
| 80 år eller mere                     | 0%                     | 0%      | 1%   | 5%                           |
| <b>Køn</b>                           |                        |         |      |                              |
| Mand                                 | 0%                     | 0%      | 0%   | 35%                          |
| Kvinde                               | 100%                   | 100%    | 100% | 65%                          |
| <b>Erfaring</b>                      |                        |         |      |                              |
| 1 gang                               | 46%                    | 67%     | 66%  | 56%                          |
| Flere gange                          | 54%                    | 33%     | 34%  | 44%                          |
| <b>Bopæl</b>                         |                        |         |      |                              |
| Indenamtspatienter                   | 98%                    | 96%     | 97%  | 92%                          |
| Udenamtspatienter                    | 2%                     | 4%      | 3%   | 8%                           |
| <b>Modersmål</b>                     |                        |         |      |                              |
| Dansk                                | 89%                    | 92%     | 93%  | 95%                          |
| Ikke dansk                           | 11%                    | 8%      | 7%   | 5%                           |
| <b>Uddannelse</b>                    |                        |         |      |                              |
| Folkeskole/mellem/real               | 19%                    | 16%     | 19%  | 29%                          |
| Erhvervsudd./håndværker              | 22%                    | 18%     | 19%  | 28%                          |
| Videregående uddannelse              | 58%                    | 61%     | 59%  | 37%                          |
| Andet                                | 1%                     | 5%      | 3%   | 7%                           |
| <b>Søgt information</b>              |                        |         |      |                              |
| Har søgt information                 | 33%                    | 34%     | 41%  | 24%                          |
| Har ikke søgt information            | 67%                    | 66%     | 59%  | 76%                          |
| <b>Skemaet udfyldt af</b>            |                        |         |      |                              |
| Patienten                            | 97%                    | 99%     | 99%  | 95%                          |
| Pårørende                            | 3%                     | 1%      | 1%   | 5%                           |

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



### 3. Dagpatienterne

#### Baggrunds- spørgsmål

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

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

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

#### Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

#### Forskel på patienterne?

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

**TABEL 5. Elleve tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Gynækologisk Dagklinik, Skejby Sygehus, november 2003**

| Spørgsmål (svar i procent af 94 patientsvar)  | Ja  | Både og | Nej | Ved ikke/ej relevant |
|---|-----|---------|-----|----------------------|
| Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?  | 81% | 9%      | 9%  | 2%                   |
| Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?  | 89% | 6%      | 4%  | 0%                   |
| Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?  | 95% | 1%      | 4%  | 0%                   |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?  | 85% | 10%     | 5%  | 0%                   |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?  | 84% | 10%     | 4%  | 2%                   |
| Var plejepersonalet gode til deres fag?   | 94% | 4%      | 0%  | 2%                   |
| Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?  | 72% | 11%     | 16% | 1%                   |
| Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv) | 82% | 11%     | 7%  | 0%                   |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?  | 83% | 10%     | 0%  | 7%                   |
| Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)   | 87% | 7%      | 5%  | 0%                   |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)            | 56% | 16%     | 9%  | 19%                  |

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

## 4. Elleve spørgsmål om tilfredshed

### Anbefalinger

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

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

### Svar på 11 centrale spørgsmål

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

### Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et kirurgisk dagpatientforløb. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af dagpatientforløbet, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.

### Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på de 11 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder<sup>1</sup> fra dagpatienter på  
Gynækologisk Dagklinik, Skejby Sygehus**

| For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter  | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger <sup>2</sup> |                   |                      |
|---|------------------------|---------|-----|-------------------------------|-------------------|----------------------|
|   | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennem-snit                   | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|   | Antal <sup>3</sup>     |         |     |                               |                   |                      |
|   | 211                    | 211     | 94  |                               |                   |                      |
| Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?  | 23%                    | 10%     | 17% | 15%                           | 7%                | 23%                  |
| Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?  | 13%                    | 14%     | 11% | 9%                            | 4%                | 15%                  |
| Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?  | 5%                     | 5%      | 5%  | 6%                            | 3%                | 11%                  |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?  | 16%                    | 8%      | 15% | 12%                           | 2%                | 20%                  |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?  | 16%                    | 11%     | 14% | 16%                           | 10%               | 23%                  |
| Var plejepersonalet gode til deres fag?   | 8%                     | 11%     | 4%  | 7%                            | 2%                | 11%                  |
| Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?  | 49%                    | 40%     | 27% | 30%                           | 21%               | 44%                  |
| Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv) | 21%                    | 11%     | 18% | 18%                           | 9%                | 27%                  |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?  | 17%                    | 9%      | 10% | 10%                           | 4%                | 15%                  |
| Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)   | 23%                    | 12%     | 13% | 18%                           | 9%                | 26%                  |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)            | 33%                    | 25%     | 30% | 19%                           | 10%               | 29%                  |

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

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

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

|   |  |
|---|--|
| <b>Kommentarer til Spørgsmålene</b>             | Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.   |
| <b>Forskel på patienterne?</b>                  | Herudover er de 11 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE.   |
| <b>Svar med forbedringsmuligheder</b>           | Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.  |
| <b>Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger</b> | I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for dagafsnittet opstillet for hver af undersøgelsens 11 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den seneste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser blandt dagpatienterne. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.   |
| <b>Sammenligning med forsigtighed</b>           | <p>Sammenligning mellem forskellige dagafsnit er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>  |
| <b>Gennemsnit, “Bedst” og “Dårligst”</b>        | <p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen “Bedste afdeling” se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det dagafsnit, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligste afdeling” se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det dagafsnit, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Dagafsnittet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede dagafsnit. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p> |



## 5. Ventetid og valg af sygehus

### **Anbefalinger**

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

- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom
- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne
- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.

### **Patienternes egen vurdering af ventetiden**

Spørgeskemaet til dagpatienterne har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes *vurdering* af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.

### TABEL 7. Ventetid inden behandling på Gynækologisk Dagklinik

Spørgsmål: *Fandt du ventetiden, inden du kunne blive behandlet, rimelig i forhold til din sygdom? (fra du blev henvist af din praktiserende læge eller speciallæge, til du blev behandlet på vores afdeling.)*

| Svar i procent af ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                   |                      |
|-----------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|-------------------|----------------------|
|                                   | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|                                   | Antal                  | 197     | 202 | 90               | 1.353             |                      |
| Ja                                | 87%                    | 93%     | 86% | 78%              | 93%               | 65%                  |
| Nej                               | 13%                    | 7%      | 14% | 22%              | 7%                | 35%                  |

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

### TABEL 8. Dagpatienternes motiv til valg af sygehus

#### Gynækologisk Dagklinik

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

| Svar i procent af ANTAL samlede svar | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|
|                                      | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit       |
|                                      | Antal                  | 279     | 279 | 124              |
| Lægens råd                           | 46%                    | 44%     | 55% | 38%              |
| Kort venteliste                      | 2%                     | 1%      | 2%  | 8%               |
| Tæt på bopæl/familie                 | 19%                    | 21%     | 15% | 27%              |
| Gode erfaringer/godt omdømme         | 19%                    | 18%     | 17% | 18%              |
| Andet                                | 13%                    | 15%     | 11% | 9%               |

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



**Opleves ventetiden for lang?**

I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan dagpatienterne på afdelingen har oplevet ventetiden, inden man har kunnet komme til.

Afdelingen har i Tabel 7 også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede afsnit med hensyn til oplevet ventetid. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvsagt ikke med i undersøgelsen.

**Valg af sygehus**

I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været behandlet som dagpatient på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde.

**TABEL 9. Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige læger**

Spørgsmål: *Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?*

| Svar i procent af ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                   |                      |
|-----------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|-------------------|----------------------|
|                                   | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
| Antal                             | 203                    | 205     | 92  | 1.353            |                   |                      |
| Ja                                | 14%                    | 6%      | 10% | 6%               | 0%                | 15%                  |
| Nej                               | 86%                    | 94%     | 90% | 94%              | 100%              | 85%                  |

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

**TABEL 10. Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner  
Gynækologisk Dagklinik**

Spørgsmål: *Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?*

| Svar i procent af ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                   |                      |
|-----------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|-------------------|----------------------|
|                                   | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
| Antal                             | 200                    | 205     | 92  | 1.353            |                   |                      |
| Ja                                | 9%                     | 5%      | 9%  | 4%               | 1%                | 8%                   |
| Nej                               | 91%                    | 95%     | 91% | 96%              | 99%               | 92%                  |

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

## 6. Stabiliteten i personalekontakten

### **Anbefalinger**

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

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

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

### **Kompetencen skal sikres**

En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på dagafsnittet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.

### **For mange lægekontakter?**

Tabel 9 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 9 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.

### **For mange plejepersonkontakter?**

Tabel 10 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.

### **Forskel på afsnit?**

De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem dagafsnittets eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.

**TABEL 11. Dagpatienternes samlede vurdering af Gynækologisk Dagklinik**

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*  
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                      |                         |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|----------------------|-------------------------|
|                                      | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste"<br>afdeling | "Dårligste"<br>afdeling |
| Antal                                | 208                    | 209     | 94  | 1.353            |                      |                         |
| Fem stjerner (enestående)            | 28%                    | 33%     | 34% | 33%              | 36%                  | 28%                     |
| Fire stjerner (godt)                 | 57%                    | 56%     | 55% | 57%              | 59%                  | 56%                     |
| Tre stjerner (både godt og dårligt)  | 13%                    | 10%     | 11% | 9%               | 4%                   | 12%                     |
| To stjerner (dårligt)                | 0%                     | 1%      | 0%  | 1%               | 0%                   | 0%                      |
| En stjerne (uacceptabelt)            | 1%                     | 0%      | 0%  | 1%               | 0%                   | 4%                      |

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

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

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

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

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

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 11 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle seneste måling.

I Tabel 11 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dag-afsnit har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

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

### Kommentarer

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

### Forskel på afsnit og dagpatienter?

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



# Litteratur

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

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



## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



19. Hvad er dit samlede indtryk af afsnit xx?

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

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

21. Har du selv søgt 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
- Påsørende

25. Alder? (patientens)

 år

26. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Din uddannelse? (patientens)

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

23. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

24. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt
- Uden for Århus Amt

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

Tak for din medvirken!

Tilfreds med din dagkirurgiske behandling på NN-afdeling, afsnit xx

NN-sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du i alt været behandlet på afdelingens dagafsnit?

 Antal gange (evt. cirka)

2. Fandt du ventetiden, inden du kunne blive behandlet, rimelig i forhold til din sygdom? (fra du blev henvist af din praktiserende læge eller speciallæge, til du blev behandlet på vores afdeling – kun seneste behandling)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

3. Hvad lå der bag valget af netop NN-sygehus?

(gerne flere kryds)

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

4. På hvilken ugedag lå din seneste dagpatientbehandling?

- Mandag
- Torsdag
- Tirsdag
- Fredag
- Onsdag
- Husker ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

7. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?

- Ja
- Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste dagbehandling på afdelingen:



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

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

9. Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

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

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

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

11. Er du tilfreds med afdelingens 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: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. Forløb din dagpatientbehandling 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 afdelingen?

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

17. Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet?

(medicin, gode råd mv.)

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

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

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

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





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

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

## **Bilagets opbygning**

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

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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

| Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet? |                           |     |         |     |                 |
|--|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring   | 1 gang                    | 85  | 12      | 3   | 59              |
|  | 2 gange                   | 86  | 0       | 14  | 22              |
|  | 3 gange                   | 56  | 11      | 33  | 9               |
|  | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag   | Mandag                    | 80  | 9       | 11  | 44              |
|  | Tirsdag                   | 100 | 0       | 0   | 3               |
|  | Onsdag                    | 83  | 17      | 0   | 6               |
|  | Torsdag                   | 93  | 0       | 7   | 28              |
|  | Fredag                    | 50  | 25      | 25  | 4               |
| Tidligere indlagt  | Ja                        | 65  | 18      | 18  | 17              |
|  | Nej                       | 86  | 7       | 7   | 72              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 76  | 13      | 11  | 38              |
|  | Har ikke søgt information | 88  | 6       | 6   | 52              |
| Køn  | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | Kvinde                    | 83  | 9       | 9   | 92              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter        | 83  | 8       | 9   | 89              |
|  | Udenamtspatienter         | 67  | 33      | 0   | 3               |
| Alder  | 0-18 år                   | 100 | 0       | 0   | 2               |
|  | 19-39 år                  | 80  | 13      | 7   | 45              |
|  | 40-59 år                  | 87  | 3       | 10  | 31              |
|  | 60-69 år                  | 78  | 11      | 11  | 9               |
|  | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 3               |
|  | 80 år eller mere          | 0   | 0       | 100 | 1               |
| Modersmål  | Dansk                     | 84  | 10      | 6   | 83              |
|  | Ikke dansk                | 67  | 0       | 33  | 6               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real    | 94  | 0       | 6   | 17              |
|  | Erhvervsudd./håndværker   | 89  | 6       | 6   | 18              |
|  | Videregående uddannelse   | 80  | 13      | 7   | 54              |
|  | Andet                     | 33  | 0       | 67  | 3               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                 | 82  | 9       | 9   | 91              |
|  | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt  | Gynækologisk Dagklinik    | 83  | 9       | 9   | 92              |

| <b>Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?</b> |                           |     |         |     |                 |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring  | 1 gang                    | 87  | 7       | 7   | 61              |
|   | 2 gange                   | 91  | 9       | 0   | 22              |
|   | 3 gange                   | 100 | 0       | 0   | 9               |
|   | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag  | Mandag                    | 98  | 0       | 2   | 44              |
|   | Tirsdag                   | 67  | 0       | 33  | 3               |
|   | Onsdag                    | 83  | 17      | 0   | 6               |
|   | Torsdag                   | 90  | 7       | 3   | 29              |
|   | Fredag                    | 50  | 25      | 25  | 4               |
| Tidligere indlagt   | Ja                        | 83  | 11      | 6   | 18              |
|   | Nej                       | 90  | 5       | 4   | 73              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 92  | 3       | 5   | 38              |
|   | Har ikke søgt information | 89  | 7       | 4   | 54              |
| Køn   | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Kvinde                    | 89  | 6       | 4   | 94              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter        | 90  | 5       | 4   | 91              |
|   | Udenamtspatienter         | 67  | 33      | 0   | 3               |
| Alder   | 0-18 år                   | 100 | 0       | 0   | 2               |
|   | 19-39 år                  | 87  | 9       | 4   | 46              |
|   | 40-59 år                  | 90  | 3       | 6   | 31              |
|   | 60-69 år                  | 100 | 0       | 0   | 10              |
|   | 70-79 år                  | 67  | 33      | 0   | 3               |
|   | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål   | Dansk                     | 89  | 6       | 5   | 85              |
|   | Ikke dansk                | 100 | 0       | 0   | 6               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real    | 94  | 6       | 0   | 18              |
|   | Erhvervsudd./håndværker   | 78  | 17      | 6   | 18              |
|   | Videregående uddannelse   | 91  | 4       | 5   | 55              |
|   | Andet                     | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 89  | 6       | 4   | 93              |
|   | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt   | Gynækologisk Dagklinik    | 89  | 6       | 4   | 94              |

| <b>Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?</b> |                           |     |         |     |                 |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring  | 1 gang                    | 97  | 0       | 3   | 61              |
|   | 2 gange                   | 91  | 0       | 9   | 22              |
|   | 3 gange                   | 89  | 11      | 0   | 9               |
|   | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag  | Mandag                    | 91  | 2       | 7   | 44              |
|   | Tirsdag                   | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | Onsdag                    | 100 | 0       | 0   | 6               |
|   | Torsdag                   | 97  | 0       | 3   | 29              |
|   | Fredag                    | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Tidligere indlagt   | Ja                        | 89  | 6       | 6   | 18              |
|   | Nej                       | 96  | 0       | 4   | 73              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 95  | 0       | 5   | 38              |
|   | Har ikke søgt information | 94  | 2       | 4   | 54              |
| Køn   | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Kvinde                    | 95  | 1       | 4   | 94              |
| Bopæl   | Indenampatienter          | 95  | 1       | 4   | 91              |
|   | Udenampatienter           | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Alder   | 0-18 år                   | 100 | 0       | 0   | 2               |
|   | 19-39 år                  | 98  | 0       | 2   | 46              |
|   | 40-59 år                  | 90  | 0       | 10  | 31              |
|   | 60-69 år                  | 90  | 10      | 0   | 10              |
|   | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål   | Dansk                     | 96  | 0       | 4   | 85              |
|   | Ikke dansk                | 83  | 17      | 0   | 6               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real    | 100 | 0       | 0   | 18              |
|   | Erhvervsudd./håndværker   | 94  | 0       | 6   | 18              |
|   | Videregående uddannelse   | 95  | 0       | 5   | 55              |
|   | Andet                     | 67  | 33      | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 95  | 1       | 4   | 93              |
|   | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt   | Gynækologisk Dagklinik    | 95  | 1       | 4   | 94              |

| <b>Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?</b> |                           |     |         |     |                 |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring  | 1 gang                    | 92  | 3       | 5   | 61              |
|   | 2 gange                   | 68  | 23      | 9   | 22              |
|   | 3 gange                   | 89  | 11      | 0   | 9               |
|   | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag  | Mandag                    | 89  | 9       | 2   | 44              |
|   | Tirsdag                   | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | Onsdag                    | 83  | 0       | 17  | 6               |
|   | Torsdag                   | 76  | 14      | 10  | 29              |
|   | Fredag                    | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Tidligere indlagt   | Ja                        | 83  | 11      | 6   | 18              |
|   | Nej                       | 85  | 10      | 5   | 73              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 76  | 18      | 5   | 38              |
|   | Har ikke søgt information | 93  | 4       | 4   | 54              |
| Køn   | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Kvinde                    | 85  | 10      | 5   | 94              |
| Bopæl   | Indenampatienter          | 85  | 10      | 5   | 91              |
|   | Udenampatienter           | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Alder   | 0-18 år                   | 50  | 50      | 0   | 2               |
|   | 19-39 år                  | 85  | 11      | 4   | 46              |
|   | 40-59 år                  | 81  | 10      | 10  | 31              |
|   | 60-69 år                  | 100 | 0       | 0   | 10              |
|   | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål   | Dansk                     | 86  | 9       | 5   | 85              |
|   | Ikke dansk                | 83  | 17      | 0   | 6               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real    | 94  | 0       | 6   | 18              |
|   | Erhvervsudd./håndværker   | 83  | 11      | 6   | 18              |
|   | Videregående uddannelse   | 82  | 13      | 5   | 55              |
|   | Andet                     | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 85  | 10      | 5   | 93              |
|   | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt   | Gynækologisk Dagklinik    | 85  | 10      | 5   | 94              |

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

|                    |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|                    |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring           | 1 gang                    | 90  | 7       | 3   | 59              |
|                    | 2 gange                   | 77  | 18      | 5   | 22              |
|                    | 3 gange                   | 78  | 11      | 11  | 9               |
|                    | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag             | Mandag                    | 86  | 12      | 2   | 43              |
|                    | Tirsdag                   | 67  | 33      | 0   | 3               |
|                    | Onsdag                    | 83  | 0       | 17  | 6               |
|                    | Torsdag                   | 86  | 7       | 7   | 28              |
|                    | Fredag                    | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Tidligere indlagt  | Ja                        | 83  | 6       | 11  | 18              |
|                    | Nej                       | 86  | 11      | 3   | 71              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 79  | 16      | 5   | 38              |
|                    | Har ikke søgt information | 92  | 6       | 2   | 53              |
| Køn                | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|                    | Kvinde                    | 86  | 10      | 4   | 92              |
| Bopæl              | Indenampatienter          | 85  | 10      | 4   | 89              |
|                    | Udenampatienter           | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Alder              | 0-18 år                   | 100 | 0       | 0   | 2               |
|                    | 19-39 år                  | 82  | 13      | 4   | 45              |
|                    | 40-59 år                  | 87  | 10      | 3   | 30              |
|                    | 60-69 år                  | 90  | 0       | 10  | 10              |
|                    | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 3               |
|                    | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål          | Dansk                     | 88  | 8       | 4   | 83              |
|                    | Ikke dansk                | 67  | 17      | 17  | 6               |
| Uddannelse         | Folkeskole/mellem/real    | 94  | 0       | 6   | 18              |
|                    | Erhvervsudd./håndværker   | 89  | 6       | 6   | 18              |
|                    | Videregående uddannelse   | 83  | 15      | 2   | 53              |
|                    | Andet                     | 67  | 0       | 33  | 3               |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                 | 86  | 10      | 4   | 91              |
|                    | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt    | Gynækologisk Dagklinik    | 86  | 10      | 4   | 92              |

| Var plejepersonalet gode til deres fag? |                           |     |         |     |                 |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring                                | 1 gang                    | 98  | 2       | 0   | 60              |
|   | 2 gange                   | 91  | 9       | 0   | 22              |
|   | 3 gange                   | 88  | 13      | 0   | 8               |
|   | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag                                  | Mandag                    | 98  | 2       | 0   | 42              |
|   | Tirsdag                   | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | Onsdag                    | 100 | 0       | 0   | 6               |
|   | Torsdag                   | 93  | 7       | 0   | 29              |
|   | Fredag                    | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Tidligere indlagt                       | Ja                        | 94  | 6       | 0   | 17              |
|   | Nej                       | 96  | 4       | 0   | 72              |
| Søgt information                        | Har søgt information      | 95  | 5       | 0   | 37              |
|   | Har ikke søgt information | 96  | 4       | 0   | 53              |
| Køn                                     | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Kvinde                    | 96  | 4       | 0   | 92              |
| Bopæl                                   | Indenampatienter          | 97  | 3       | 0   | 89              |
|   | Udenampatienter           | 67  | 33      | 0   | 3               |
| Alder                                   | 0-18 år                   | 100 | 0       | 0   | 2               |
|   | 19-39 år                  | 93  | 7       | 0   | 46              |
|   | 40-59 år                  | 97  | 3       | 0   | 30              |
|   | 60-69 år                  | 100 | 0       | 0   | 9               |
|   | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål                               | Dansk                     | 98  | 2       | 0   | 83              |
|   | Ikke dansk                | 83  | 17      | 0   | 6               |
| Uddannelse                              | Folkeskole/mellem/real    | 100 | 0       | 0   | 17              |
|   | Erhvervsudd./håndværker   | 89  | 11      | 0   | 18              |
|   | Videregående uddannelse   | 96  | 4       | 0   | 54              |
|   | Andet                     | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af                      | Patienten                 | 96  | 4       | 0   | 91              |
|   | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt                         | Gynækologisk Dagklinik    | 96  | 4       | 0   | 92              |



| <b>Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?</b> |                           |     |         |     |                 |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring  | 1 gang                    | 82  | 8       | 10  | 60              |
|   | 2 gange                   | 64  | 9       | 27  | 22              |
|   | 3 gange                   | 56  | 33      | 11  | 9               |
|   | Mere end 3 gange          | 0   | 0       | 100 | 1               |
| Ugedag  | Mandag                    | 67  | 14      | 19  | 43              |
|   | Tirsdag                   | 67  | 0       | 33  | 3               |
|   | Onsdag                    | 100 | 0       | 0   | 6               |
|   | Torsdag                   | 72  | 14      | 14  | 29              |
|   | Fredag                    | 50  | 0       | 50  | 4               |
| Tidligere indlagt                                     | Ja                        | 56  | 17      | 28  | 18              |
|   | Nej                       | 79  | 8       | 13  | 72              |
| Søgt information                                      | Har søgt information      | 61  | 13      | 26  | 38              |
|   | Har ikke søgt information | 81  | 9       | 9   | 53              |
| Køn   | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Kvinde                    | 73  | 11      | 16  | 93              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter        | 72  | 11      | 17  | 90              |
|   | Udenamtspatienter         | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Alder   | 0-18 år                   | 50  | 0       | 50  | 2               |
|   | 19-39 år                  | 64  | 13      | 22  | 45              |
|   | 40-59 år                  | 84  | 6       | 10  | 31              |
|   | 60-69 år                  | 80  | 20      | 0   | 10              |
|   | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | 80 år eller mere          | 0   | 0       | 100 | 1               |
| Modersmål   | Dansk                     | 73  | 11      | 17  | 84              |
|   | Ikke dansk                | 67  | 17      | 17  | 6               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real    | 78  | 6       | 17  | 18              |
|   | Erhvervsudd./håndværker   | 89  | 6       | 6   | 18              |
|   | Videregående uddannelse   | 69  | 13      | 19  | 54              |
|   | Andet                     | 33  | 33      | 33  | 3               |
| Skemaet udfyldt af                                    | Patienten                 | 73  | 11      | 16  | 92              |
|   | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt                                       | Gynækologisk Dagklinik    | 73  | 11      | 16  | 93              |

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

|                    |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|                    |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring           | 1 gang                    | 85  | 8       | 7   | 61              |
|                    | 2 gange                   | 82  | 9       | 9   | 22              |
|                    | 3 gange                   | 67  | 22      | 11  | 9               |
|                    | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag             | Mandag                    | 80  | 14      | 7   | 44              |
|                    | Tirsdag                   | 67  | 33      | 0   | 3               |
|                    | Onsdag                    | 83  | 0       | 17  | 6               |
|                    | Torsdag                   | 79  | 10      | 10  | 29              |
|                    | Fredag                    | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Tidligere indlagt  | Ja                        | 72  | 17      | 11  | 18              |
|                    | Nej                       | 84  | 10      | 7   | 73              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 76  | 16      | 8   | 38              |
|                    | Har ikke søgt information | 89  | 7       | 4   | 54              |
| Køn                | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|                    | Kvinde                    | 82  | 11      | 7   | 94              |
| Bopæl              | Indenamtspatienter        | 81  | 11      | 8   | 91              |
|                    | Udenamtspatienter         | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Alder              | 0-18 år                   | 50  | 50      | 0   | 2               |
|                    | 19-39 år                  | 80  | 11      | 9   | 46              |
|                    | 40-59 år                  | 84  | 6       | 10  | 31              |
|                    | 60-69 år                  | 80  | 20      | 0   | 10              |
|                    | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 3               |
|                    | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål          | Dansk                     | 84  | 11      | 6   | 85              |
|                    | Ikke dansk                | 67  | 17      | 17  | 6               |
| Uddannelse         | Folkeskole/mellem/real    | 94  | 0       | 6   | 18              |
|                    | Erhvervsudd./håndværker   | 83  | 11      | 6   | 18              |
|                    | Videregående uddannelse   | 78  | 13      | 9   | 55              |
|                    | Andet                     | 67  | 33      | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                 | 82  | 11      | 8   | 93              |
|                    | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt    | Gynækologisk Dagklinik    | 82  | 11      | 7   | 94              |

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

|                    |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|                    |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring           | 1 gang                    | 95  | 5       | 0   | 56              |
|                    | 2 gange                   | 86  | 14      | 0   | 21              |
|                    | 3 gange                   | 63  | 38      | 0   | 8               |
|                    | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag             | Mandag                    | 93  | 7       | 0   | 43              |
|                    | Tirsdag                   | 67  | 33      | 0   | 3               |
|                    | Onsdag                    | 100 | 0       | 0   | 5               |
|                    | Torsdag                   | 84  | 16      | 0   | 25              |
|                    | Fredag                    | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Tidligere indlagt  | Ja                        | 78  | 22      | 0   | 18              |
|                    | Nej                       | 93  | 7       | 0   | 67              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 81  | 19      | 0   | 36              |
|                    | Har ikke søgt information | 96  | 4       | 0   | 49              |
| Køn                | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|                    | Kvinde                    | 90  | 10      | 0   | 87              |
| Bopæl              | Indenamtspatienter        | 89  | 11      | 0   | 84              |
|                    | Udenamtspatienter         | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Alder              | 0-18 år                   | 100 | 0       | 0   | 2               |
|                    | 19-39 år                  | 91  | 9       | 0   | 44              |
|                    | 40-59 år                  | 89  | 11      | 0   | 27              |
|                    | 60-69 år                  | 80  | 20      | 0   | 10              |
|                    | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 3               |
|                    | 80 år eller mere          | 0   | 0       | 0   | 0               |
| Modersmål          | Dansk                     | 91  | 9       | 0   | 78              |
|                    | Ikke dansk                | 83  | 17      | 0   | 6               |
| Uddannelse         | Folkeskole/mellem/real    | 100 | 0       | 0   | 16              |
|                    | Erhvervsudd./håndværker   | 94  | 6       | 0   | 17              |
|                    | Videregående uddannelse   | 87  | 13      | 0   | 52              |
|                    | Andet                     | 50  | 50      | 0   | 2               |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                 | 90  | 10      | 0   | 86              |
|                    | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt    | Gynækologisk Dagklinik    | 90  | 10      | 0   | 87              |

| Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv) |                           |     |         |     |                 |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring  | 1 gang                    | 90  | 7       | 3   | 61              |
|   | 2 gange                   | 86  | 0       | 14  | 22              |
|   | 3 gange                   | 78  | 22      | 0   | 9               |
|   | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag  | Mandag                    | 82  | 11      | 7   | 44              |
|   | Tirsdag                   | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | Onsdag                    | 83  | 17      | 0   | 6               |
|   | Torsdag                   | 97  | 0       | 3   | 29              |
|   | Fredag                    | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Tidligere indlagt   | Ja                        | 83  | 11      | 6   | 18              |
|   | Nej                       | 88  | 7       | 5   | 73              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 84  | 8       | 8   | 38              |
|   | Har ikke søgt information | 91  | 6       | 4   | 54              |
| Køn   | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Kvinde                    | 87  | 7       | 5   | 94              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter        | 87  | 8       | 5   | 91              |
|   | Udenamtspatienter         | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Alder   | 0-18 år                   | 50  | 50      | 0   | 2               |
|   | 19-39 år                  | 87  | 9       | 4   | 46              |
|   | 40-59 år                  | 87  | 6       | 6   | 31              |
|   | 60-69 år                  | 90  | 0       | 10  | 10              |
|   | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål   | Dansk                     | 87  | 8       | 5   | 85              |
|   | Ikke dansk                | 83  | 0       | 17  | 6               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real    | 94  | 6       | 0   | 18              |
|   | Erhvervsudd./håndværker   | 89  | 11      | 0   | 18              |
|   | Videregående uddannelse   | 84  | 7       | 9   | 55              |
|   | Andet                     | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 87  | 8       | 5   | 93              |
|   | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt   | Gynækologisk Dagklinik    | 87  | 7       | 5   | 94              |

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

|                    |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|                    |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring           | 1 gang                    | 68  | 20      | 12  | 50              |
|                    | 2 gange                   | 76  | 18      | 6   | 17              |
|                    | 3 gange                   | 57  | 29      | 14  | 7               |
|                    | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag             | Mandag                    | 65  | 24      | 12  | 34              |
|                    | Tirsdag                   | 50  | 50      | 0   | 2               |
|                    | Onsdag                    | 50  | 17      | 33  | 6               |
|                    | Torsdag                   | 84  | 12      | 4   | 25              |
|                    | Fredag                    | 67  | 0       | 33  | 3               |
| Tidligere indlagt  | Ja                        | 85  | 15      | 0   | 13              |
|                    | Nej                       | 67  | 21      | 13  | 63              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 65  | 26      | 10  | 31              |
|                    | Har ikke søgt information | 74  | 16      | 9   | 43              |
| Køn                | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|                    | Kvinde                    | 70  | 20      | 11  | 76              |
| Bopæl              | Indenamtspatienter        | 68  | 21      | 11  | 73              |
|                    | Udenamtspatienter         | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Alder              | 0-18 år                   | 100 | 0       | 0   | 2               |
|                    | 19-39 år                  | 68  | 24      | 8   | 38              |
|                    | 40-59 år                  | 71  | 13      | 17  | 24              |
|                    | 60-69 år                  | 63  | 38      | 0   | 8               |
|                    | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 2               |
|                    | 80 år eller mere          | 0   | 0       | 100 | 1               |
| Modersmål          | Dansk                     | 68  | 22      | 10  | 68              |
|                    | Ikke dansk                | 100 | 0       | 0   | 6               |
| Uddannelse         | Folkeskole/mellem/real    | 81  | 13      | 6   | 16              |
|                    | Erhvervsudd./håndværker   | 67  | 13      | 20  | 15              |
|                    | Videregående uddannelse   | 67  | 26      | 7   | 43              |
|                    | Andet                     | 50  | 0       | 50  | 2               |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                 | 69  | 20      | 11  | 75              |
|                    | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt    | Gynækologisk Dagklinik    | 70  | 20      | 11  | 76              |

**Fandt du ventetiden inden du kunne blive behandlet rimelig i forhold til din sygdom?**

|                    |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|                    |                           | %   | %       | %   |                 |
| Erfaring           | 1 gang                    | 86  | 0       | 14  | 59              |
|                    | 2 gange                   | 85  | 0       | 15  | 20              |
|                    | 3 gange                   | 89  | 0       | 11  | 9               |
|                    | Mere end 3 gange          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Ugedag             | Mandag                    | 85  | 0       | 15  | 41              |
|                    | Tirsdag                   | 67  | 0       | 33  | 3               |
|                    | Onsdag                    | 83  | 0       | 17  | 6               |
|                    | Torsdag                   | 86  | 0       | 14  | 29              |
|                    | Fredag                    | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Tidligere indlagt  | Ja                        | 89  | 0       | 11  | 18              |
|                    | Nej                       | 86  | 0       | 14  | 69              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 86  | 0       | 14  | 37              |
|                    | Har ikke søgt information | 88  | 0       | 12  | 51              |
| Køn                | Mand                      | 0   | 0       | 0   | 0               |
|                    | Kvinde                    | 86  | 0       | 14  | 90              |
| Bopæl              | Indenamtspatienter        | 85  | 0       | 15  | 87              |
|                    | Udenamtspatienter         | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Alder              | 0-18 år                   | 50  | 0       | 50  | 2               |
|                    | 19-39 år                  | 89  | 0       | 11  | 45              |
|                    | 40-59 år                  | 80  | 0       | 20  | 30              |
|                    | 60-69 år                  | 89  | 0       | 11  | 9               |
|                    | 70-79 år                  | 100 | 0       | 0   | 2               |
|                    | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål          | Dansk                     | 84  | 0       | 16  | 81              |
|                    | Ikke dansk                | 100 | 0       | 0   | 6               |
| Uddannelse         | Folkeskole/mellem/real    | 88  | 0       | 12  | 17              |
|                    | Erhvervsudd./håndværker   | 88  | 0       | 12  | 17              |
|                    | Videregående uddannelse   | 83  | 0       | 17  | 53              |
|                    | Andet                     | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                 | 85  | 0       | 15  | 89              |
|                    | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Dagafsnit i alt    | Gynækologisk Dagklinik    | 86  | 0       | 14  | 90              |

| Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet? |                           | Ja  | Nej | Antal patienter |
|--|---------------------------|-----|-----|-----------------|
|  |                           | %   | %   |                 |
| Erfaring   | 1 gang                    | 7   | 93  | 60              |
|  | 2 gange                   | 9   | 91  | 22              |
|  | 3 gange                   | 25  | 75  | 8               |
|  | Mere end 3 gange          | 100 | 0   | 1               |
| Ugedag   | Mandag                    | 14  | 86  | 43              |
|  | Tirsdag                   | 50  | 50  | 2               |
|  | Onsdag                    | 0   | 100 | 6               |
|  | Torsdag                   | 3   | 97  | 29              |
|  | Fredag                    | 0   | 100 | 4               |
| Tidligere indlagt  | Ja                        | 31  | 69  | 16              |
|  | Nej                       | 5   | 95  | 73              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 14  | 86  | 37              |
|  | Har ikke søgt information | 8   | 92  | 53              |
| Køn  | Mand                      | 0   | 0   | 0               |
|  | Kvinde                    | 10  | 90  | 92              |
| Bopæl  | Indenamtpatienter         | 10  | 90  | 89              |
|  | Udenamtpatienter          | 0   | 100 | 3               |
| Alder  | 0-18 år                   | 0   | 100 | 2               |
|  | 19-39 år                  | 13  | 87  | 45              |
|  | 40-59 år                  | 10  | 90  | 31              |
|  | 60-69 år                  | 0   | 100 | 9               |
|  | 70-79 år                  | 0   | 100 | 3               |
|  | 80 år eller mere          | 0   | 100 | 1               |
| Modersmål  | Dansk                     | 11  | 89  | 84              |
|  | Ikke dansk                | 0   | 100 | 5               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real    | 11  | 89  | 18              |
|  | Erhvervsudd./håndværker   | 0   | 100 | 18              |
|  | Videregående uddannelse   | 13  | 87  | 54              |
|  | Andet                     | 0   | 100 | 2               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                 | 10  | 90  | 91              |
|  | Pårørende                 | 0   | 100 | 1               |
| Dagafsnit i alt  | Gynækologisk Dagklinik    | 10  | 90  | 92              |

| <b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?</b> |                           |    |     |                 |
|---|---------------------------|----|-----|-----------------|
|   |                           | Ja | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %  | %   |                 |
| Erfaring  | 1 gang                    | 5  | 95  | 61              |
|   | 2 gange                   | 9  | 91  | 22              |
|   | 3 gange                   | 43 | 57  | 7               |
|   | Mere end 3 gange          | 0  | 100 | 1               |
| Ugedag  | Mandag                    | 7  | 93  | 42              |
|   | Tirsdag                   | 33 | 67  | 3               |
|   | Onsdag                    | 0  | 100 | 6               |
|   | Torsdag                   | 10 | 90  | 29              |
|   | Fredag                    | 0  | 100 | 4               |
| Tidligere indlagt   | Ja                        | 35 | 65  | 17              |
|   | Nej                       | 3  | 97  | 72              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 16 | 84  | 38              |
|   | Har ikke søgt information | 4  | 96  | 52              |
| Køn   | Mand                      | 0  | 0   | 0               |
|   | Kvinde                    | 9  | 91  | 92              |
| Bopæl   | Indenamtpatienter         | 9  | 91  | 89              |
|   | Udenamtpatienter          | 0  | 100 | 3               |
| Alder   | 0-18 år                   | 0  | 100 | 2               |
|   | 19-39 år                  | 13 | 87  | 46              |
|   | 40-59 år                  | 6  | 94  | 31              |
|   | 60-69 år                  | 0  | 100 | 8               |
|   | 70-79 år                  | 0  | 100 | 3               |
|   | 80 år eller mere          | 0  | 100 | 1               |
| Modersmål   | Dansk                     | 10 | 90  | 84              |
|   | Ikke dansk                | 0  | 100 | 5               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real    | 0  | 100 | 17              |
|   | Erhvervsudd./håndværker   | 0  | 100 | 18              |
|   | Videregående uddannelse   | 15 | 85  | 55              |
|   | Andet                     | 0  | 100 | 2               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 9  | 91  | 91              |
|   | Pårørende                 | 0  | 100 | 1               |
| Dagafsnit i alt   | Gynækologisk Dagklinik    | 9  | 91  | 92              |



| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen? |                           |                    |                  |                 |
|--|---------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
|  |                           | 4 eller 5 stjerner | 1, 2, 3 stjerner | Antal patienter |
|  |                           | %                  | %                |                 |
| Erfaring                                   | 1 gang                    | 93                 | 7                | 61              |
|  | 2 gange                   | 86                 | 14               | 22              |
|  | 3 gange                   | 67                 | 33               | 9               |
|  | Mere end 3 gange          | 100                | 0                | 1               |
| Ugedag                                     | Mandag                    | 91                 | 9                | 44              |
|  | Tirsdag                   | 100                | 0                | 3               |
|  | Onsdag                    | 100                | 0                | 6               |
|  | Torsdag                   | 86                 | 14               | 29              |
|  | Fredag                    | 75                 | 25               | 4               |
| Tidligere indlagt                          | Ja                        | 78                 | 22               | 18              |
|  | Nej                       | 92                 | 8                | 73              |
| Søgt information                           | Har søgt information      | 79                 | 21               | 38              |
|  | Har ikke søgt information | 96                 | 4                | 54              |
| Køn  | Mand                      | 0                  | 0                | 0               |
|  | Kvinde                    | 89                 | 11               | 94              |
| Bopæl                                      | Indenamtspatienter        | 89                 | 11               | 91              |
|  | Udenamtspatienter         | 100                | 0                | 3               |
| Alder                                      | 0-18 år                   | 100                | 0                | 2               |
|  | 19-39 år                  | 91                 | 9                | 46              |
|  | 40-59 år                  | 84                 | 16               | 31              |
|  | 60-69 år                  | 90                 | 10               | 10              |
|  | 70-79 år                  | 100                | 0                | 3               |
|  | 80 år eller mere          | 100                | 0                | 1               |
| Modersmål                                  | Dansk                     | 91                 | 9                | 85              |
|  | Ikke dansk                | 83                 | 17               | 6               |
| Uddannelse                                 | Folkeskole/mellem/real    | 100                | 0                | 18              |
|  | Erhvervsudd./håndværker   | 89                 | 11               | 18              |
|  | Videregående uddannelse   | 87                 | 13               | 55              |
|  | Andet                     | 67                 | 33               | 3               |
| Skemaet udfyldt af                         | Patienten                 | 89                 | 11               | 93              |
|  | Pårørende                 | 100                | 0                | 1               |
| Afdeling i alt                             | Gynækologisk Dagklinik    | 89                 | 11               | 94              |



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

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

## **Kvalitativ analyse**

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

## **Patienternes egne kommentarer**

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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre 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 begrundet 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.



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



*Jeg fik både mundtlig og skriftlig information. Var herefter ikke i tvivl om hvad der skulle foregå.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Sammen med tålmodighed til at lytte og fortælle, var personalet meget rutineret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Positivt overrasket over samtalen med lægen nogle uger inden operationen. Her blev hele indgrebet gennemgået, hvilket var betryggende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Den læge jeg talte med (til den forb. konsultation) sagde at jeg selv skulle vælge mellem fuld eller helbedøvelse. Det havde lægen (en anden) aldrig hørt om, den dag jeg skulle opereres.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det var værre end forventet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg følte at jeg vidste alt hvad der skulle foregå.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Havde fået information på forhånd af min far og søn, henholdsvis læge og medicinstuderende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg vidste jeg skulle have fjernet en cyste, men fik ikke noget at vide om hvordan operationen skulle foregå.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Lægen og sygeplejersken på Y havde givet god og fyldig information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

-  *I informationsbrevet stod der, at jeg skulle have en gynækologisk undersøgelse med evt. efterfølgende biopsi. Men lægen der undersøgte mig, fortalte mig inden undersøgelsen ved indledende samtale, at der altid blev taget biopsi?*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Lægen ved forundersøgelsen gav en god information, men den opererende gav information, der ikke helt var i overensstemmelse med førstnævnte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Gode foldere og seriøst personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Var derude nogle dage før, hvor en læge forklarede hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Set i bakspejlet kunne jeg godt have brugt at få et mere præcist/punktligt program for den dag operationen skulle foretages, så ej overrasket over nogle ting.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Information om indgrebet og min tilstand blev kommunikeret ved brev, hvilket var forskrækkende og lettere angstprovokerende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Meget flot informeret, både mundligt og i pjecen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg var blevet godt informeret om, hvad der skulle ske og hvordan.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Kunne ikke informeres, da det var på grund af pludselige smerter efter operation- alt vel.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg vidste ikke om undersøgelsen skulle finde sted 1. gang jeg var indkaldt. Trods gentagne henvendelser kunne jeg ikke få at vide hvad der skulle ske. Det gav megen bekymring.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde





*Ja, både læger og sygeplejerskerne har givet gode informationer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Jeg var ikke informeret om, at jeg skal have en med, når jeg forlod afdelingen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



*Jeg havde fået information ved forundersøgelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Gennem hele forløbet god information - også før. God tid til at lytte og besvare spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Men det jeg fra egen læge og tilsynslægen fik at vide skulle ske, var ikke det der blev udført af kirurgen viser det sig af journalen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

**Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?**



*Søde, smilende, imødekommende sekretærer og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Meget venligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Meget sød sekretær.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg skulle til som den første, men jeg startede med at få at vide, at der var 3-4 personer før mig, fordi jeg skulle i fuld bedøvelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ventede ca halvanden time på at komme til.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Utrolig venlig modtagelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ja, men der var nogen (en del) ventetid, som ikke fremgik helt tydeligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Grundet manglende info var jeg ikke oplyst om selve dagsprogrammet, eller at pårørende ikke måtte komme ind på opvågningsstuen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Alle jeg var i forbindelse med var ubeskrivelig nærværende og hensynstagende. Særligt en af sygeplejerskerne på dagklinikken efter operationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ja, jeg kom ind til tiden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Lidt forvirrende.*

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



*Indkaldt til kl 10. Efter halvanden time var der stadig ingen der havde kontaktet mig. Tog selv initiativ og fik at vide, at der var endnu ca. 1 times ventetid. Dårligt at plejepersonalet ikke var opmærksomme på at modtage mig/informere.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg blev glemt, hvorfor jeg havde lang ventetid i venteværelset.*

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



*Jeg ventede 3½ time med et lille barn på en udskrabning.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg blev modtaget godt, og det er rart det er samme person under hele forløbet.*

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



*Jeg var dermed meget tryk gennem hele forløbet.*

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



*Jeg blev modtaget af en meget sød sygeplejerske.*

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



*Ventetid.*

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



*Der var intet personale at henvende sig til, heller ikke en sekretær. Man kunne være i tvivl om man satte sig og ventede det rette sted. Da der kom en sygeplejerske efter 10 min var hendes modtagelse helt tilfredsstillende.*

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

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



*Passer mig fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, da jeg ikke er særlig glad for hospitaler var det rart og det var slet ikke nødvendig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Helt ok . Dog blev jeg dårlig efter anæstesi, hvorfor jeg måtte indlægges kortvarigt på en sengeafdeling (minus overnatning).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Meget fin behandling på opvågningsstuen både før og efter operationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg bor alene, ville have følt det meget betryggende at have en overnatning. Jeg overnattede på en sofa i stuen hos mine gamle forældre, som havde mere brug for pleje end jeg, så jeg kunne ikke slappe af.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, bortset fra at min påmindelse om at jeg ikke kunne tåle morfin eller morfinlignende produkter blev overhørt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg havde foretrukket at kunne være på hospitalet i et døgn.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Da jeg er ene forsøger for et barn ville det give problemer med indlæggelse af kortere eller længere tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, på grund af denne gode information man får, og trygheden af at vide, at man kan ringe når som helst en uge efter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Lægen, der vil have at jeg skal overnatte på hotel, påstår at der ikke er sygehus og læger på øen hvor jeg bor - det var løgn.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Det er altid dejligt at komme hjem i sin egen seng.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Overnattede før operation - perfekt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Ja, det ville have være underligt hvis jeg skulle have overnattet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Ingen problemer efter narkose og operation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

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



*Dygtige, søde og tålmodige har alle været. Virker ikke stressede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Om behandlingen har hjulpet kan først konstateres om ca. et halvt år. Jeg har stadig gener som før indgrebet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg skulle tisse inden kl 15, hvor en sygeplejerske skulle gå, og det kunne jeg ikke. Det skabte panik.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, efter min mening kunne den ikke være bedre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Måtte desværre rykke flere gange for svar på biopsi - hvilket er utilfredsstillende, når man er nervøs for svar. Der gik over 14 dage ud over de 4-5 uger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ja, jeg glædede mig til at få det overstået.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Selve operationen og operationsdagen forløb til fuld tilfredshed. Men undersøgelsen med biopsi var meget smertefuld. Apparatet der skal åbne skeden havde kilet sig fast i et eller andet meget smertefuldt, og lægen ville ikke tage den ud igen, så jeg kunne slet ikke slappe af. Biopsien mislykkedes flere gange.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg er rimelig tilfreds. Men der kunne nu godt have sket noget hurtigere. Altså behandling af min sygdom.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Ja, mine problemer er blevet mindre efter operationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*De tog for lang tid om at finde ud af, at jeg havde en cyste. 3 år.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*I forbindelse med udskrabningen forblev der en mængde graviditetsprodukt i livmoderen, hvilket medførte underlivsbetændelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Har ikke fået svar endnu, selvom det var den 4/9, nu den 17/11.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Det ville have været rart at have min mand med på opvågningsstuen, ellers var behandlingen god.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Den afdeling: ja. Svangreambulatorium: nej.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Jeg har følt mig meget tryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



*Selvfølgelig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Hun førte ordet/ jeg fik ikke nok at vide om hvordan jeg skulle forholde mig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Det var fint på operationsstuen. Problemet var opvågningsstuen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Nu sagde jeg ikke ret meget, men til det jeg gjorde lyttede hun.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Den allerførste læge ville/foreslog at jeg skulle behandles ambulant af praktiske grunde. Understregede at det var min beslutning og jeg afslog.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Har ikke altid følt at lægerne har lyttet = manglende empati.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det gjorde den enkelte læge der opererede mig, god intim stemning på operationsstuen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Ja, og med øjenkontakt, hvilket er vigtigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Konsultationen forud for min behandling blev afbrudt af at lægen skulle tale i telefon.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Talte kun med anæstesiologen, ikke lægen der foretog indgrebet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde





*På operationsdagen og den efterfølgende samtale ja - men ikke den kvindelige læge der lavede den første undersøgelse med biopsien. Hun ville ikke tro på, at apparatet var sat forkert op.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Det var svært at få at vide, hvor man skulle henvende sig med spørgsmål. Og svært at vide hvem lægen præcis var.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*God forklaring på mine gynækologiske problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*De var meget lyttende og forstående.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Det kommer an på, hvilken læge man kommer ind til. Der var jo heldigvis en som lyttede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg var meget usikker på, hvordan jeg nøjagtigt skulle behandles.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Helt bestemt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

**Var plejepersonalet gode til deres fag?**



*Alt forløb efter rutine, bortset fra modtagelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Meget gode og kompetente.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*De var perfekte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Plejepersonalet var utrolig hjælpsomme og omsorgsfulde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Helt overvældende - meget omsorgsfulde. Helt ud over det sædvanlige. Jeg er meget imponeret over mange af sygeplejerskerne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg fik mine svar fra plejepersonalet, hun var bare så sød.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Bortset fra at de ikke ville give mig kvalmestillende 'for så falder du jo i søvn'.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Var gode til også at tale om andet end operationen. Spurgte til min ferie osv. Rart da det afleder tankerne lidt. Narkosesygeplejersken var også rigtig sød og fik mig til at føle mig tryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Meget deltagende personale på opvågningsstue + narkose info.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Så absolut. Jeg følte jeg fik en god og kvalificeret behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Rigtig søde og tålmodige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Helt bestemt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Ved forsamtalen var der 3 sygeplejersker til stede, hvilket var ubehageligt og unødvendigt. De brugte mange kræfter på at bestille blodprøver. Lægen burde have været alene med os.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Synes ikke sygeplejersken var menneskelig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Supergode.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Meget behagelig oplevelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

### Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?



*Nej, meget ventetid inden operation. Men fuld forståelse herfra - der opstod noget akut.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Stort set.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ventede i en seng ca 3 timer før det blev min tur.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ville gerne hurtigere hjem, men det er vel forskelligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Der var forsinkelse allerede fra start.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ind kl 8 og ud kl 10.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Lå vel i sengen 2-3 timer inden indgrebet, men ud over at jeg var sulten, var det da hyggeligt - så NO PROBLEM!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Fra indskrivning til operation ca 3 timer - lang tid - men var indstillet på det.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ventede fra kl 8 til kl 11 inden jeg blev kaldt ind i omklædning. Ikke rart da jeg var nervøs på grund af det var min første operation.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Lang ventetid, men det var jeg forberedt på, og der var intet at gøre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Der var ventetid (på grund af læge og instrumentmangel). Kom først til som den sidste, selvom jeg mødte fastende kl 9.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*1 1/2 time forsinket på fastende mave synes jeg ikke er rimeligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ventede fra kl 10 til 13 inden indgrebet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Nej, der var vist 4 timers ventetid. Men det kan måske være svært at undgå.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Der var ingen tid til at snakke om hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Der var 3 timers ventetid fra jeg kom i seng til undersøgelsen fandt sted.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Operationen tog længere tid end det jeg fik oplyst inden - måtte tage en anden færg.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Der var ventetid på 2-3 timer. Fik god behandling i ventetiden.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*Både på Y, og af opvågningssygeplejersken.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Kunne måske godt have brug for lidt mere information om forskellige behandlinger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Jeg troede der var tale om noget mindre end hvad der rent faktisk var tilfældet. En udskrabning er jo en abort, det vidste jeg ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg venter stadig. Noget er jo konstanteret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg vidste ikke hvad jeg skulle, da jeg skulle til 1. samtale og kunne ikke få oplyst om undersøgelsen skulle finde sted der eller senere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Helt bestemt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Mangler konkret oplysninger om der sker efterundersøgelse - hvis ikke, så er jeg utryg om operationen er forløbet tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Sygeplejersken fortalte mig alt inden jeg tog hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*En meget fyldestgørende information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Fik aldrig at vide hvad der var blevet fjernet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ingen fortalte mig at jeg også var syet ved endetarmen. Det erfarede jeg en uge efter ved kontakt til egen læge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



*Der er forskellige holdninger til hvad det vil sige at have en cyste og celleforandringer/fibrome.*

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



*Ja, meget.*

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



*Noget forvirrende oplysninger af de to læger.*

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



*Har ikke talt med mange forskellige.*

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



*Jeg fik oplyst at være på venteliste til hysteroskopi, og af en anden fik jeg at vide, at en sådan venteliste ikke eksisterede.*

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



*Som patient kan det godt være lidt forvirrende, når lægerne bruger forskellige forklaringer, begreber og måder.*

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



*Jeg talte kun med to.*

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



*Svært ved at forstå hvad der blev sagt på grund af høreapparat.*

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



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



*Ja, fik en lille folder med hjem som er god at have.*

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



*Utrolig fint.*

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



*Ja, helt ok.*

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



*Medicin ja, gode råd fra personalet.*

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



*Dog kun efter selv at have spurgt efter.*

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



*Rigtig sødt personale hele vejen igennem.*

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



*I situationen glemmer man ofte alle relevante spørgsmål - så mere information ville være fint.*

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



*Jeg fik ingen speciel information, det havde været rart at tale med den læge der opererede.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Kunne godt have fortalt mig, at min blodprocent kunne falde kraftigt. Hvilket den gjorde.*

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



*Husk at sige ' Tag ikke dine nye trusser på, da den gule farve ikke kan gå af i vask'.*

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



*Ikke helt om hvor lang tid der ville gå før der ville være en forbedrelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde




*Fik ikke nogen folder angående optræning. Fik det først da jeg kom hjem og hørte om genoptræning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år


Køn: Kvinde

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

 *Det var først da jeg selv ringede at jeg fik tid. Lægen havde sagt, at sygehuset ville kontakte mig, så det ventede jeg jo på med det resultat, at dagen før indgrebet var dårlig i forhold til mit studie.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Min læge har endnu ikke modtaget besked fra hospitalet, måtte rykke flere gange efter en måneds behandling.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Endnu er der ikke sket opfølgning. Ifølge egen læge sker der henvendelse fra Skejby Sygehus med hensyn til opfølgning. Sygehuset har oplyst, at der vil ske telefonisk henvendelse efter 3 mdr.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg synes det tog for lang tid, inden jeg fik tilbudt operation, (først genoptræning) i ca. 5 måneder.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Føler der går for lang tid inden lægen fik besked.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg mener jeg blev henvist alt for sent. Jeg blev forsøgt behandlet hos min speciallæge flere gange uden resultat.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Da jeg skulle snakke med min egen læge havde han ikke fået udskrivningspapirer 2 uger efter.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Lægen mangler vist en tilbagemelding fra Skejby efter 3 uger.*












Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Minus opfølgning.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

-  *Egen læge blev først informeret om indgrebet efter det var blevet foretaget. Det var hun ret træt af.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Min læge har ikke fået alt at vide. Har snakket en del med min læge, han havde ikke fået at vide, at de havde fundet en fibrome.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har ventet længe på grund af at min egen læge glemte at sende henvisningen til Skejby.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Af eget ønske.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, i allerhøjeste grad. Jeg har en meget engageret praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, jeg har kunnet forstå på min læge, at han har fået ok information fra Skejby.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *For lang tid inden egen læge modtager fra afdelingen - næsten 2 måneder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Lægen fik aldrig besked fra sygehuset. Blev nødt til selv at bede om oplysninger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg fik at vide, at jeg skulle gå til kontrol ved min egen læge efter 14 dage. Han havde ingen oplysninger modtaget om min behandling på Skejby.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg måtte ringe til afdelingen for at få besked om resultatet, da der gik nogen tid med at kontakte/få fat i min egen læge. Jeg fandt ikke ud af grunden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har ingen viden om samspillet mellem læge og afdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Har ikke talt med min læge siden.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg måtte selv ringe til min læge for at høre om der var nyt i sagen. Der var gået så lang tid, og jeg blev i tvivl om, hvor brevet blev sendt hen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Der har vel kun været henvisningen, og den gik da glat.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Afdeling modtog ikke henvisning - men Skejby var gode til at luske mig igennem alligevel.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Opfølgning for langsommelig fra lægens side - for tilfældigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

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



*Fordi jeg fik en god behandling. Min opvågning efter narkosen, som var i rolige og venlige omgivelser, med god omsorg. Jeg synes der går for lang tid før jeg får besked. (behandlet 9/10 - har ikke fået svar 10/11).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Fordi alle er utroligt søde og beroligende. Svarer godt på evt. spørgsmål og er nemme at tale med.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg oplevede en oprigtig omsorg for min tilstand.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har følt mig i trygge hænder. Og alle har været søde og imødekommende. Dog er man i kontakt med for mange forskellige læger, og derfor kommer man let til at føle sig som et nummer i en lang række. Derfor kun 4 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Virkelig god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Lægen skal have ro til at tale med patienten uden at der sidder 3 sygeplejersker. Man skal informeres om hvad man skal, når man indkaldes, så man kan tage fri fra arbejde og informere pårørende. Når sekretæren man snakker med ikke kan svare, må de finde nogen der kan, så man ikke skal vente 2 måneder uden at vide, hvad der skal ske.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har fået en meget fin behandling af både personale og læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Hurtig - gode forklaringer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg fik en meget god behandling. Det eneste men er: I papirerne forud for operationen stod, at jeg ca. 1 uge efter operationen ville blive ringet op og spurgt til min situation/tilstand, men det skete ikke. Det har jeg været lidt skuffet over.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Har været fast gæst siden 92, og har det meget dårligt med de undersøgelser man skal igennem. Det ville være rart, hvis man var tilknyttet en læge, som i mit tilfælde ville kunne huske mig, da det her har stået på i flere år.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg synes ikke jeg kan finde en grund til at klage.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg var tilfreds med behandlingen, men jeg synes ventetiden er for lang. Desuden er det en skam, at flere behandlinger hos fysioterapeuterne er sparet væk, sammen med en kontrolundersøgelse hos dagklinikens læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Alt klappede perfekt. Stor venlighed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Opholdet varede ikke så længe, og det var ok.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det gik for stærkt (min sag).*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Plejepersonalet var flinke og hjælpsomme, men kunne ikke svare på et par konkrete spørgsmål vedrørende konvalesceringsperioden. Jeg anede ikke, at der ville gå over 2 uger før jeg kunne fungere normalt igen (sidde, stå, gå). Det kunne have været rart at være forberedt på det (fx infofolder). Lægerne havde som altid travlt, især kirurgen (både hvad angår spørgsmål og kvaliteten af indgrebet/syningen).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det var godt, men ventetiden var for lang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Plejepersonalet har et enormt overskud, selvom de har meget travlt. De var bare fantastiske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ingen ventetid, gode læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har fået en god behandling lige fra modtagelse til jeg gik igen. Tak.*

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



*God information gennem hele forløbet gjorde mig tryk. Personalet havde ro og tid til at lytte. Andre hospitaler kunne lære meget af Skejby - det er sit omdømme værd, og jeg er faktisk lidt ked af, jeg flytter fra byen og engang skal føde på et andet hospital.*

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



*Fordi jeg fik en super god og forstående behandling/service af personalet.*

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



*En professionel og omsorgsfuld behandling på den afdeling (modsat svangreambulatoriet). Eneste kritikpunkt: Skulle selv spørge om alt var gået ok. Minus kontakt med operationssygeplejerske eller læge.*

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



*Enestående personale. Det eneste som afholder mig fra at give topkarakterer er den manglende personlige kontekst, da jeg blev informeret om min tilstand. Måske kun et lille indgreb, men en stor sag i patientens øjne.*

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



*Fin behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde



*Professionel håndtering, hvor tingene gled. Lægen læste ikke journalen inden indgrebet. Fulgte op på det efterfølgende.*

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



*Har intet at udsætte.*

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



*Jeg blev mødt med stor venlighed og det var klart, at personalet vidste hvad de havde med at gøre.*

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



*På grund af ventetid.*

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





*Plejepersonale er meget søde og rare. Men ordentlig information mangler.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg synes jeg blev behandlet meget professionelt, uden at det blev upersonligt. Dog blev informationer om selve indlæggelsen (efter at jeg havde talt med lægen) fremlagt lige lovlig pædagogisk. Jeg var lige ved at tro at jeg var 4 og ikke 41 år.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Fordi jeg i alle henseender følte mig godt behandlet og var i kyndige hænder.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg havde aldrig før været indlagt og var bange ved tanken. Den angst har jeg ikke mere takket være den gode behandling jeg fik på Skejby.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg følte mig helt tryk i hele forløbet. Jeg har lyst til at oplyse, at sygeplejerskerne var meget opofrende for patienterne. De havde knap tid til at spise frokost på grund af travlhed. Det gik IKKE ud over patienterne. Kun dem selv.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Søde professionelle personer. Gode til at forklare og fortælle. Det gav tryghed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Alt var klar og parat, det var næsten ligesom det var på en fabrik, hvor det foregik på samlebånd. Men alle var utroligt søde og venlige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Behandlingen var i top og det virkede effektivt. Det eneste negative var, at man kom til en tom afdeling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Alt er gået fuldstændigt smertefrit og alle var meget søde og kompetente. En rigtig god oplevelse, bortset fra den lange ventetid både til selve indgrebet og ventetiden på 3 timer inden operationen, hvilket jo ikke er noget personalet kan lastes for.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har kun godt at sige om forundersøgelse, behandling og udskrivning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Alt har fungeret godt. Dog kunne jeg selvfølgelig godt tænke mig, at man mødte den samme læge hver gang.*

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



*Fik en god behandling af læger og personale.*

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



*Fordi alt forløb godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Jeg følte mig i gode hænder. Jeg var meget ked af det og blev trøstet/talt med.*

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



*Fordi alt i alt synes jeg det var et rart forløb. Kunne godt have brugt lidt flere detaljer om selve operationen.*

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



*God, rolig og behagelig stemning.*

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



*Fordi jeg ikke har noget at klage over, jeg er blevet behandlet godt.*

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



*Fordi alt fungerede, alle (både læger og sygeplejersker) var interesserede, hjælpsomme - og havde humoristisk sans - og DET er vigtigt! Fin service - kan virkelig ikke finde noget at brokke mig over.*

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



*5 stjerner med pil nedad fordi man altid kan forbedre sig. I dette tilfælde med spildtid på selve behandlingsdagen, som dog er det eneste jeg kan sætte en finger på. Den menneskelige kontakt har været til UG plus, personalet udviste omsorg og sikrede sig at jeg var tryk. Dette gælder lige fra sekretæren til narkosesygeplejersken - altså alle. Og det menneskelige er det vigtigste for mig. Derfor de 5 stjerner. Alt virkede utroligt professionelt. Tak.*

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



*Blev behandlet godt.*

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

-  *Jeg ville give 5, hvis ikke der havde været rod omkring information om bedøvelsen. Jeg brugte en del tid på at spekulere over hvad jeg ville. Ellers var alle rigtig søde og rare og jeg følte mig rigtig godt tilpas.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi behandlingen ikke gik som den skulle og der skete fejl i selve operationsforløbet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg synes alle var virkelig søde og rare. Det er naturligvis uheldigt, at jeg efterfølgende fik underlivsbetændelse, men det er jo desværre en risiko der må accepteres.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi operationen gik fint, men det var problematisk på opvågningsstuen. Jeg har tidligere været indlagt på Y5 og til sammenligning var denne indlæggelse til 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *For lang ventetid på svar på prøven.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Mit forløb kører stadig, og der bliver taget hånd om det på en, efter min mening, god faglig måde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes alle prøvede at gøre sit bedste. Derfor giver jeg 4 stjerner med pil opad.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Personalet virker rigtig dygtige, både læger og plejepersonalet. Man møder kun imødekommenhed og stor sagkundskab. Det eneste minus var den lange ventetid før operationen, men det var vist også en uheldig dag.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Intet at udsætte. Bortset fra for lang tid til forundersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en utrolig god behandling og støtte. Jeg er skrækslagen for læger og sygehuse. Men de var alle sammen så søde og omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har ikke noget at sætte fingre på med hensyn til dagklinikken. Men kunne dog godt ønske længere åbningstid. Det er svært at nå at ringe i den korte åbningstid - når man går i skole/arbejder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg synes bestemt mit indtryk var mere end godt, men enestående er et voldsomt udtryk i forhold til mit jyske temperament. Jeg har kun positive oplevelser ( sekretæren kom for sent) om meget omsorg og menneskelig varme. Stor tak for det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Personale, lægerne og sygeplejerske på opvågning var vældig flinke og meget dygtige. Det, jeg følte kunne gøres for at det ville blive endnu bedre, var i forbindelse med information og oplysning ved konsultationen inden operationsdagen eventuelt at opdatere foldere, så de stemmer overens med virkeligheden. Ofte tænker man ikke på spørgsmål når man er til konsultation, men de kan dukke op undervejs, også hjemme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det hele forløb godt og personalet var virkelig gode.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*God dialog med lægerne. Venlig og imødekommende behandling af personalet. Hensynfuldhed vedrørende det intime i sygdommen/behandlingen. Jeg følte mig fuldstændig tryk, også vedrørende narkose osv.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Kort ventetid fra undersøgelse til behandling. Personalet giver sig tid til den enkelte patient.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Folk er meget søde. Lægerne jeg snakkede med, vidste hvad de snakkede om, og jeg fik en masse gode råd.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Godt udført arbejde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde




*Jeg føler mig tryk og veltilpas. Både med den konkrete behandling på stedet, men også før og efter. Jeg oplever ikke, at jeg er i vejen og at mine spørgsmål er dumme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg synes jeg fik en god behandling derude, men der var problemer med at finde en dato, jeg skulle kontakte sygehuset. En masse småting som bare gjorde, at det bare var lidt træls. På selve operationsdagen kunne klinikken godt have 4 stjerner. Her forløb alt efter planen.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Et kompetent personale, god og respektfuld behandling.*


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

 *Det er første gang jeg har været ude hos jer. I har bare været enestående. Jeg ved ikke hvad jeg forventede, men 5 stjerner skal I have. Lægen gav sig god tid, sygeplejersken fortalte mig stille og roligt om forløbet, alt havde stor betydning, for mig.*

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

 *Fordi alt var i orden.*


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

 *De gjorde deres arbejde, og ikke mere.*


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

 *Deres evner til at arbejde hurtigt og effektivt. Specielt til at tage mig så hurtigt de kunne (2 dages ventetid) og uden om lægen.*


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

 *Jeg har før været på Skejby (2 gange kejsersnit) og føler mig virkelig i gode hænder, trygt. Og god information. Dog på sengeafdelingerne (Y2) har jeg kunnet mærke personalet gør hvad de kan, da de arbejder under et højt stress niveau.*

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

 *Kort ventetid. Konkrete oplysninger om operationen. Venligt personale.*

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

 *Jeg mener, at der bør tages hensyn til enlige mht. overnatning i det første observationsdøgn, hvis der ikke er mulighed for anden pasning. Jeg har fået mange gynækologiske undersøgelser. Aldrig før oplevet at det gjorde ondt at få det apparat sat op i skeden. Lægen burde havde lyttet til mig og forsøgt at sætte det op påny. Det var helt uacceptabelt at skulle lide så meget. Meget dårlig oplevelse, og slet ingen medfølelse. Tværtimod.*

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



*Er godt tilfreds, men ligefrem enestående vil jeg ikke kalde det.*

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



*Godt- plejepersonalet var gode til jobbet. Operationen var også ok. Men dårligt: jeg var lejret forkert, så nu har jeg fået iskias smerter (siger min læge).*

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



*Kompetance hos alle i det tværfaglige team. Overlæge, reservelæge, sygeplejersker, narkoselæge, receptionist m.m. Rent og pænt hospital. Minimal ventetid, gode busforbindelser. Følte mig tryk.*

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



*Fordi jeg fik en god og tilfredsstillende behandling.*

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



*Det jeg havde fået at vide med hensyn til operationstid og andet passede. Jeg følte mig godt tilpas.*

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



*Det kunne sagtens være 5 stjerner, hvis lægerne var bedre til at lytte, give svar på biopsi efter max 5 uger. Jeg kunne godt have haft brug for en overnatning, da jeg var meget utilpas efter anæstesi - kastede op flere gange. Men 4 stjerner fordi sygeplejerskerne er meget kompetente.*

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



*Jeg var meget imponeret over, hvor professionelt det hele fungerede. Jeg stod i en meget svær periode, da jeg både havde mistet mit ufødte barn og min mor 5 dage forinden. Det var dejligt at disse oplysninger var gået videre i systemet. Jeg fik en meget omsorgsfuld og personlig pleje og følte mig i trygge hænder.*

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



*Man bliver behandlet godt på Dagklinikken.*

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