

**Dagpatient på**  
**Onkologisk Afdeling D**  
**Århus Sygehus**  
4. runde



**Dagpatient på**  
**Onkologisk Afdeling D**  
**Århus Sygehus**  
4. runde

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 650

# Indhold

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

## Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens dagpatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Dagpatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten 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  
dagafsnit.

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

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

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

Resultaterne fra afdelingens dagpatienter kan ikke ses løserevet 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  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer dagafsnittets faktiske patienter. Her fremgår  
det også, hvilke andre dagafsnit, der er valgt i rapporten som sammenlig-  
ningsgrundlag.

## **Afsnit 3: Dagpatienterne**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til dagpatien-  
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af  
dagafsnittets patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af dagpatient-behandlingens forløb.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

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

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

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

**Afsnit 6: Samlet indtryk af afdelingen**

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

Også her er der mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre dagafsnit. 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, konsulent Claus Linde Nielsen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

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

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

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

## Formål

Konceptets formål er:

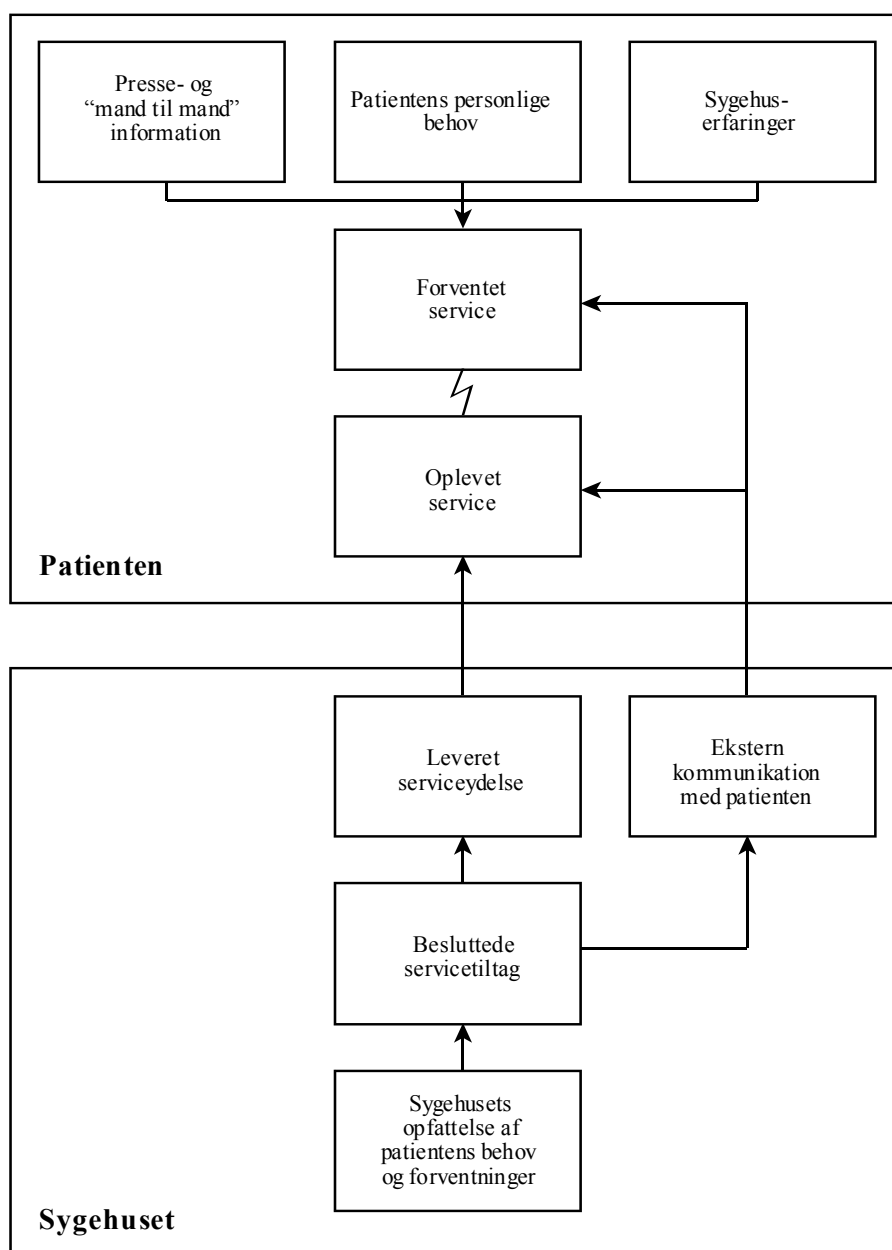
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

## Hvad er det, der måles?

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

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



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

# Metode

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

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

|                                |                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| Afdelingens speciale           | Onkologi                              |
| Antal indlagte                 | 6329                                  |
| Heraf akut indlagte            | 1544                                  |
| Heraf planlagte                | 4785                                  |
| Gennemsnitligt antal sengedage | 3,3                                   |
| Belægningsprocent              | 74,3                                  |
| Antal senge                    | 77 (104 maks / 30 min)                |
| Enestuer                       | 5 (+14hotelsenge)                     |
| Tomandsstuer                   | 23                                    |
| Tremandsstuer                  | 4                                     |
| Firemandsstuer                 | 0                                     |
| Femmandsstuer                  | 0                                     |
| Seksmandsstuer                 | 0                                     |
| Antal sengeafsnit              | 4 + patienthotel                      |
| Ambulante besøg                | 57.000                                |
| Antal ambulatorier             | 4                                     |
| Deldøgnsbehandlinger           | -                                     |
| Antal dagafsnit                | 2 (Med. behl. (kemo) og stråleterapi) |
| Lægestillinger                 | 50                                    |
| Plejepersonalestillinger       | 190                                   |
| Lægeseekretærstillinger        | 43                                    |
| Samlet budgetramme             | 215                                   |
| Statistik år                   | 2005                                  |

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.



# 1. Om afdelingen

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Præsentation af afdelingen</b>     | <p>Onkologisk afdeling D, Århus Kommunehospital, varetager ikke-kirurgisk kræftbehandling. Det er en af de 5 onkologiske centerafdelinger i Danmark. De fysiske rammer i Onkologisk Afdeling udgør en helhed, hvor de kliniske og eksperimentelle onkologiske aktiviteter er tæt fysisk sammenknyttet.</p> <p>Afdelingen omfatter de onkologiske sengeafdelinger, Afdelingen for Medicinsk Fysik, Sektor for Klinisk Forskning, Afdeling for Klinisk eksperimentel Onkologi, Psykoonkologisk forskningsenhed samt dagafsnit og ambulatorier.</p> <p>Endvidere huser afdelingen apotekets cystostatika-afdeling, ligesom der er en satellitafdeling for Klinisk Biokemisk Afdeling.</p>                                   |
| <b>Hvor henvises Patienterne fra?</b> | <p>Afdelingen har landsdelsfunktion for regionerne Århus, Vejle, Ringkøbing og dele af Viborg Amt. Herudover dækker Onkologisk Afdeling alle onkologiske funktioner for Århus Amt.</p> <p>Der henvises ca. 5.000 nye patienter årligt. Det resulterer i ca. 21.000 sengedage og ca. 57.000 ambulante besøg, hvori er regnet 33.000 ambulante strålebehandlinger.</p> <p>Af sengedagene udgør udenamtssengedagene ca. halvdelen.</p>  |
| <b>Afdelingens struktur</b>           | <p>Afdelingen er i øjeblikket normeret til 64 sengedage fordelt på to 7-døgnsafsnit inkl. fire semiintensive senge, ti 5-døgnsafsnit, 14 hotel-senge, tre palliative senge samt fire ungdomssenge.</p> <p>Herudover omfatter afdelingen kontrolambulatorium, medicinsk dagafsnit, operationsafsnit samt strålebehandlingsafsnit med seks behandlingsapparater.</p> <p>Afdelingen er under omfattende ombygning, og stort set alle afdelingens afsnit er direkte berørte. I forbindelse med ombygning er der foretaget en del omrokeringer, bl.a. er ambulatorier flyttet til pavillon 19Z. Grundet ombygningerne er strålebehandlingsafsnittet i perioder dagligt nødsaget til at afvige fra fast planlægningsrutine</p> |
| <b>Kliniske funktioner</b>            | <p>Afdelingen varetager den ikke-kirurgiske behandling og kontrol af kræftsygdomme. Behandlingen omfatter strålebehandling, medicinsk kræftbehandling samt palliativ behandling og terminal pleje. Afdelingen er funktionelt delt i fire grupper med specialeteams og kontaktpersonordning.</p>  |
| <b>Samarbejdspartnere</b>             | <p>Afdelingen varetager diagnostik, behandling og pleje samt efterkontrol af patienter med kræftsygdomme i et tæt samarbejde med de øvrige afdelinger i afdelingens optageområde.</p>  |

Afdelingen har endvidere et nært fagligt samarbejde med regionens decentrale onkologiske afdelinger i Viborg, Herning, Vejle, og bl.a. afholdes der to årlige møder i den såkaldte Region Nord.

Senest er der etableret et tættere samarbejde under Århus Universitet med den onkologiske afdeling på Aalborg Sygehus.

**Uddannelse  
og undervisning**

Onkologisk Afdeling varetager uddannelsen af medicinstuderende ved Aarhus Universitet, yngre læger, sygeplejestuderende samt de kliniske videreuddannelser for specialrettet efteruddannelse for sygeplejersker i onkologi og stråleterapi.

**Udviklings-  
områder**

Afdelingen har udviklingsområder både inden for den kliniske og eksperimentelle onkologi.

De prioriterede organspecifikke forskningsområder omfatter hovedhalscancer, livmoderhalskræft, blærekræft og sarkomer.

De prioriterede generelle forskningsområder omfatter alle aspekter vedrørende strålebehandling, strålefysik og radiobiologi, behandlingsrelateret morbiditet/normalvævsreaktion, farmakokinetiske undersøgelser og immunterapi.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Onkologisk Afdeling D**

| Undersøgfelsesfakta   |   |               |
|-----------------------|---|---------------|
| Undersøgfelsesperiode | 1. dec. 2005 - 31. jan. 2006                        |               |
| Udsendelsesmåned      | februar 2006  |               |
| Udsendte skemaer      | 198   |               |
| Indkomne svar         | 147   |               |
| <b>Svarprocent</b>    | <b>74</b>   |               |
| Tidligere målinger    | februar 2004 - 132 Svar<br>november 2001 - 135 Svar |               |
| Repræsentativitet     | Patienter i perioden                                | Indkomne svar |
| Antal                 | 7.917   | 147           |
| <b>Alder</b>          |   |               |
| 0-18 år               | 0%  | 0%            |
| 19-39 år              | 4%  | 5%            |
| 40-59 år              | 39%   | 38%           |
| 60-69 år              | 27%   | 30%           |
| 70-79 år              | 23%   | 22%           |
| 80 år eller mere      | 6%  | 4%            |
| <b>Køn</b>            |   |               |
| Mand                  | 48%   | 44%           |
| Kvinde                | 52%   | 56%           |
| <b>Diagnose</b>       |   |               |
| Hoved og hals (1)     | _%  | 3%            |
| Mamma (2)             | _%  | 35%           |
| Blære (3)             | _%  | 2%            |
| Lunger (4)            | _%  | 10%           |
| Testes (5)            | _%  | 0%            |
| Gynækologisk (6)      | _%  | 5%            |
| Andre (7)             | _%  | 45%           |

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrukket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for afsnittet.

### Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

### Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tage lige mange patienter fra afsnittene, selvom disse har forskellig størrelse.

### 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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige afsnit med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3      Rapportens sammenligningsgrundlag**

| Afdelingens navn                 | Antal svar   | Tidspunkt     | Sygehus                |
|----------------------------------|--------------|---------------|------------------------|
| Hæmatologisk Dagafsnit B700      | 150          | februar 2004  | Århus Sygehus          |
| Lungemedicinsk Dagafsnit B       | 153          | februar 2004  | Århus Sygehus          |
| Medicinsk Dagafsnit V            | 162          | februar 2004  | Århus Sygehus          |
| Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C | 63           | februar 2004  | Århus Sygehus          |
| Medicinsk-Kardiologisk Afd. A    | 147          | februar 2004  | Århus Sygehus          |
| Onkologisk Afdeling D            | 132          | februar 2004  | Århus Sygehus          |
| Reumatologisk Dagafsnit U        | 72           | februar 2004  | Århus Sygehus          |
| Dagafsnit på Medicinsk Afd. M1   | 148          | maj 2004      | Randers Centralsygehus |
| Hjerteklinikkens Dagamb. (M2)    | 68           | maj 2004      | Randers Centralsygehus |
| Nyremedicinsk Afdeling C         | 75           | november 2003 | Skejby Sygehus         |
| <b>I alt</b>                     | <b>1.170</b> |               |                        |

## 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 henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste dagafsnit udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været på afsnittet 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 afsnittets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afsnits tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for dagpatienter på  
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus**

| Svar i procent af ANTAL dagpatienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre<br>afdelingers<br>gennemsnit |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------------------------|
|                                      | Forrige                | Seneste | Nu  |                                    |
|                                      | Antal                  | 135     | 132 |                                    |
| <b>Antal besøg</b>                   |                        |         |     |                                    |
| Kun 1 besøg                          | 3%                     | 4%      | 4%  | 7%                                 |
| 2-3 besøg                            | 2%                     | 6%      | 7%  | 26%                                |
| 4-9 besøg                            | 34%                    | 44%     | 28% | 39%                                |
| Mere end 9 besøg                     | 61%                    | 46%     | 61% | 28%                                |
| <b>Umiddelbart inden</b>             |                        |         |     |                                    |
| Indlagt på sengeafdeling             | 22%                    | 23%     | 16% | 36%                                |
| Patient i afd.s ambulatorie          | 27%                    | 23%     | 33% | 21%                                |
| Behandling hos egen læge             | 9%                     | 13%     | 8%  | 25%                                |
| Andet                                | 41%                    | 41%     | 44% | 18%                                |
| <b>Alder</b>                         |                        |         |     |                                    |
| 0-18 år                              | 1%                     | 0%      | 0%  | 1%                                 |
| 19-39 år                             | 5%                     | 7%      | 5%  | 13%                                |
| 40-59 år                             | 35%                    | 43%     | 38% | 37%                                |
| 60-69 år                             | 29%                    | 30%     | 30% | 26%                                |
| 70-79 år                             | 27%                    | 15%     | 22% | 18%                                |
| 80 år eller mere                     | 3%                     | 5%      | 4%  | 6%                                 |
| <b>Køn</b>                           |                        |         |     |                                    |
| Mand                                 | 40%                    | 43%     | 44% | 51%                                |
| Kvinde                               | 60%                    | 57%     | 56% | 49%                                |
| <b>Bopæl</b>                         |                        |         |     |                                    |
| Indenamtspatienter                   | 74%                    | 65%     | 71% | 90%                                |
| Udenamtspatienter                    | 26%                    | 35%     | 29% | 10%                                |
| <b>Modersmål</b>                     |                        |         |     |                                    |
| Dansk                                | 99%                    | 98%     | 97% | 96%                                |
| Ikke dansk                           | 1%                     | 2%      | 3%  | 4%                                 |
| <b>Søgt information</b>              |                        |         |     |                                    |
| Har søgt information                 | 42%                    | 43%     | 42% | 43%                                |
| Har ikke søgt information            | 58%                    | 57%     | 58% | 57%                                |
| <b>Skemaet udfyldt af</b>            |                        |         |     |                                    |
| Patienten                            | 94%                    | 93%     | 92% | 95%                                |
| Pårørende                            | 6%                     | 7%      | 8%  | 5%                                 |



### 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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger på afsnittet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne medicinske dagafsnit i Århus Amt, således at man kan sætte dagafsnittets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

#### Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

#### Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på  
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus**

| Spørgsmål (svar i procent af 147 patientsvar)  | Ja  | Både og | Nej | Ved ikke/ej relevant |
|--|-----|---------|-----|----------------------|
| Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?                                     | 81% | 16%     | 1%  | 2%                   |
| Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?  | 93% | 3%      | 1%  | 2%                   |
| Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?   | 95% | 1%      | 1%  | 4%                   |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?   | 82% | 14%     | 1%  | 4%                   |
| Var plejepersonalet gode til deres fag?  | 91% | 6%      | 0%  | 3%                   |
| Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?   | 63% | 27%     | 9%  | 1%                   |
| Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv) | 84% | 11%     | 3%  | 1%                   |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                                 | 78% | 12%     | 4%  | 7%                   |
| Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?   | 76% | 7%      | 4%  | 13%                  |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?   | 86% | 10%     | 1%  | 3%                   |
| Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)    | 43% | 11%     | 6%  | 40%                  |

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste dagpatientbesøg.

## 4. Spørgsmål om tilfredshed

### Anbefalinger

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

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

### Svar på centrale spørgsmål

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

### Andet kan have betydning for den enkelte

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

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra dagpatienter på  
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus**

| For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter   | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                   |                      |
|--|------------------------|---------|-----|------------------|-------------------|----------------------|
|  | Forrige                | Seneste | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|  | 135                    | 132     | 147 |                  |                   |                      |
| Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?                                     | 22%                    | 16%     | 17% | 29%              | 16%               | 42%                  |
| Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?  | 9%                     | 5%      | 5%  | 8%               | 2%                | 16%                  |
| Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?   | 2%                     | 5%      | 1%  | 5%               | 1%                | 13%                  |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?   | 21%                    | 17%     | 15% | 17%              | 11%               | 26%                  |
| Var plejepersonalet gode til deres fag?  | 5%                     | 7%      | 6%  | 6%               | 1%                | 11%                  |
| Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?   | 32%                    | 30%     | 36% | 29%              | 16%               | 41%                  |
| Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivikninger mv) | 14%                    | 19%     | 14% | 21%              | 14%               | 39%                  |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                                 | 18%                    | 13%     | 17% | 19%              | 13%               | 33%                  |
| Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?   | 13%                    | 12%     | 13% | 14%              | 9%                | 25%                  |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?   | 8%                     | 6%      | 11% | 11%              | 6%                | 20%                  |
| Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)    | 26%                    | 24%     | 28% | 25%              | 15%               | 42%                  |

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

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

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

|  |   |
|--|---|
| <b>Patienternes svar</b>                       | Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under “Ved ikke/ej relevant”.   |
| <b>Kommentarer til spørgsmålene</b>            | Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende dagpatientbehandlingen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.  |
| <b>Forskel på patienterne?</b>                 | Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.   |
| <b>Svar med forbedringsmuligheder</b>          | Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.   |
| <b>Tidsmæssig udvikling og andre dagafsnit</b> | I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for dagafsnittet opstillet for hver af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på dagafsnittet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.  |
| <b>Sammenligning med forsigtighed</b>          | <p>Sammenligning mellem forskellige dagafsnit er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme dagafsnit. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et dagafsnit nu engang har de patienter, det 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 dagafsnit i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det dagafsnit, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det dagafsnit, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets dagafsnit fremgår af Tabel 3.</p> <p>Dagafsnittet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede dagafsnit.</p> |

**Tabel 7 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige læger på  
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus**

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

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                      |                         |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|----------------------|-------------------------|
|                                      | Forrige                | Seneste | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste"<br>afdeling | "Dårligste"<br>afdeling |
|                                      | Antal                  | 126     | 123 |                  |                      |                         |
| Ja                                   | 26%                    | 28%     | 29% | 24%              | 9%                   | 40%                     |
| Nej                                  | 74%                    | 72%     | 71% | 76%              | 91%                  | 60%                     |

**Tabel 8 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på  
Onkologisk Afdeling D**

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

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                      |                         |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|----------------------|-------------------------|
|                                      | Forrige                | Seneste | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste"<br>afdeling | "Dårligste"<br>afdeling |
|                                      | Antal                  | 130     | 128 |                  |                      |                         |
| Ja                                   | 12%                    | 11%     | 14% | 8%               | 3%                   | 14%                     |
| Nej                                  | 88%                    | 89%     | 86% | 92%              | 97%                  | 86%                     |

**Tabel 9 Andelen af dagpatienter, der fik udleveret et kontaktkort på  
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus**

*Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter | Ambulatoriets resultater |         |     | Andre ambulatorier |                          |                             |
|--------------------------------------|--------------------------|---------|-----|--------------------|--------------------------|-----------------------------|
|                                      | Forrige                  | Seneste | Nu  | Gennemsnit         | "Bedste"<br>ambulatorium | "Dårligste"<br>ambulatorium |
|                                      | Antal                    | -       | -   |                    |                          |                             |
| Ja                                   | -                        | -       | 81% | -                  | -                        | -                           |
| Nej                                  | -                        | -       | 19% | -                  | -                        | -                           |

## 5. Stabiliteten i personalekontakten

|  |   |
|--|---|
| <b>Anbefalinger</b>                    | <p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul> <p>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.</p> |
| <b>Kompetencen skal sikres</b>         | <p>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.</p>  |
| <b>For mange lægekontakter?</b>        | <p>Tabel 7 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>  |
| <b>For mange plejepersonkontakter?</b> | <p>Tabel 8 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.</p>  |
| <b>Forskel på afsnit?</b>              | <p>De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle forskellige dagafsnit og diagnosegrupper.</p>  |
| <b>Udlevering af kontaktkort?</b>      | <p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under dagpatientforløbet og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 9. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>   |

**Tabel 10    Dagpatienternes samlede vurdering af  
Onkologisk Afdeling D**

*Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter         | Afdelingens resultater |           |           | Andre afdelinger |                      |                         |
|--|------------------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|-------------------------|
|  | Forrige                | Seneste   | Nu        | Gennemsnit       | "Bedste"<br>afdeling | "Dårligste"<br>afdeling |
|  | Antal                  | 131       | 126       |                  |                      |                         |
| Fem stjerner (enestående)                    | 40%                    | 36%       | 32%       | 30%              | 22%                  | 16%                     |
| Fire stjerner (godt)                         | 50%                    | 57%       | 61%       | 58%              | 71%                  | 59%                     |
| Tre stjerner (både godt og dårligt)          | 10%                    | 3%        | 7%        | 10%              | 7%                   | 23%                     |
| To stjerner (dårligt)                        | 0%                     | 3%        | 0%        | 1%               | 0%                   | 0%                      |
| En stjerne (uacceptabelt)                    | 0%                     | 1%        | 0%        | 0%               | 0%                   | 2%                      |
| <b>Andel kritiske<br/>helhedsvurderinger</b> | <b>10%</b>             | <b>7%</b> | <b>7%</b> | <b>11%</b>       | <b>7%</b>            | <b>25%</b>              |

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



## 6. Samlet indtryk af afdelingen

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

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

**Gennemsnit, det bedste og det dårligste**

Tabel 10 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen. I tabel 10 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

**Kommentarer**

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

**Forskel på afsnit og dagpatienter?**

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



# Litteratur

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – patienter 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 helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du har i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ > været til dagpatientbehandling på < \_\_\_\_\_ afdeling>.

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN





Tilfreds med dit dagpatientforløb på

## Dagafsnit NN

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du i alt været behandlet på Dagafsnit NN?

Antal gange (evt. cirka)

2. Hvilket behandlingsforløb var du i umiddelbart inden du begyndte på dit dagpatientforløb? (kun et kryds)

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

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

Antal læger (evt. cirka)

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

- Ja  Nej  Ved ikke

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

- Ja  Nej  Ved ikke

17. Hvad er dit samlede indtryk af Dagafsnit NN?

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

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

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

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

20. Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja  Nej  Ved ikke

21. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

24. Alder? (patientens)

år

25. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

22. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

23. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!

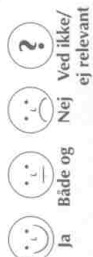
ÅRHUS AMT  
© Kvalitetsafdelingen

Afd.kode: xx

Evt. afsnitskode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Bedes besvaret ud fra dit samlede dagpatientforløb:



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

Kommentarer:

7. Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

10. Var plejepersonalet gode til deres fag?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

16. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (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. de der ikke har den store sygehus erfaring.

## **Bilagets opbygning**

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

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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

| Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske? |                           |     |         |     |                 |
|--|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg  | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 6               |
|  | 2-3 besøg                 | 88  | 0       | 13  | 8               |
|  | 4-9 besøg                 | 77  | 23      | 0   | 39              |
|  | Mere end 9 besøg          | 85  | 14      | 1   | 87              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 83  | 17      | 0   | 60              |
|  | Har ikke søgt information | 82  | 15      | 2   | 84              |
| Køn  | Mand                      | 81  | 17      | 2   | 63              |
|  | Kvinde                    | 84  | 15      | 1   | 81              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter        | 82  | 17      | 2   | 103             |
|  | Udenamtspatienter         | 85  | 15      | 0   | 41              |
| Alder  | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | 19-39 år                  | 88  | 13      | 0   | 8               |
|  | 40-59 år                  | 76  | 22      | 2   | 54              |
|  | 60-69 år                  | 86  | 14      | 0   | 43              |
|  | 70-79 år                  | 88  | 9       | 3   | 33              |
|  | 80 år eller mere          | 83  | 17      | 0   | 6               |
| Modersmål  | Dansk                     | 83  | 16      | 1   | 139             |
|  | Ikke dansk                | 80  | 20      | 0   | 5               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                 | 82  | 18      | 0   | 129             |
|  | Pårørende                 | 91  | 0       | 9   | 11              |
| Diagnose   | Hoved og hals (1)         | 100 | 0       | 0   | 5               |
|  | Mamma (2)                 | 83  | 15      | 2   | 52              |
|  | Blære (3)                 | 100 | 0       | 0   | 3               |
|  | Lunger (4)                | 69  | 31      | 0   | 13              |
|  | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | Gynækologisk (6)          | 83  | 17      | 0   | 6               |
|  | Andre (7)                 | 83  | 15      | 2   | 65              |
| Dagafsnit i alt  | Onkologisk Afdeling D     | 83  | 16      | 1   | 144             |

| Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende? |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg   | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 6               |
|   | 2-3 besøg                 | 89  | 11      | 0   | 9               |
|   | 4-9 besøg                 | 97  | 3       | 0   | 39              |
|   | Mere end 9 besøg          | 94  | 3       | 2   | 86              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 92  | 5       | 3   | 60              |
|   | Har ikke søgt information | 98  | 2       | 0   | 84              |
| Køn   | Mand                      | 95  | 3       | 2   | 63              |
|   | Kvinde                    | 95  | 4       | 1   | 81              |
| Bopæl   | Indenampatienter          | 95  | 3       | 2   | 102             |
|   | Udenampatienter           | 95  | 5       | 0   | 42              |
| Alder   | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | 19-39 år                  | 100 | 0       | 0   | 8               |
|   | 40-59 år                  | 93  | 4       | 4   | 54              |
|   | 60-69 år                  | 95  | 5       | 0   | 44              |
|   | 70-79 år                  | 97  | 3       | 0   | 32              |
|   | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 6               |
| Modersmål   | Dansk                     | 96  | 3       | 1   | 139             |
|   | Ikke dansk                | 80  | 20      | 0   | 5               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 96  | 2       | 2   | 129             |
|   | Pårørende                 | 91  | 9       | 0   | 11              |
| Diagnose  | Hoved og hals (1)         | 100 | 0       | 0   | 5               |
|   | Mamma (2)                 | 92  | 6       | 2   | 51              |
|   | Blære (3)                 | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | Lunger (4)                | 100 | 0       | 0   | 14              |
|   | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Gynækologisk (6)          | 100 | 0       | 0   | 6               |
|   | Andre (7)                 | 95  | 3       | 2   | 65              |
| Dagafsnit i alt   | Onkologisk Afdeling D     | 95  | 3       | 1   | 144             |



| Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning? |                           |     |         |     |                 |
|--|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg  | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 6               |
|  | 2-3 besøg                 | 89  | 0       | 11  | 9               |
|  | 4-9 besøg                 | 100 | 0       | 0   | 37              |
|  | Mere end 9 besøg          | 99  | 1       | 0   | 85              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 98  | 2       | 0   | 57              |
|  | Har ikke søgt information | 99  | 0       | 1   | 84              |
| Køn  | Mand                      | 97  | 2       | 2   | 63              |
|  | Kvinde                    | 100 | 0       | 0   | 78              |
| Bopæl  | Indenampatienter          | 98  | 1       | 1   | 101             |
|  | Udenampatienter           | 100 | 0       | 0   | 40              |
| Alder  | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | 19-39 år                  | 100 | 0       | 0   | 8               |
|  | 40-59 år                  | 100 | 0       | 0   | 51              |
|  | 60-69 år                  | 98  | 2       | 0   | 43              |
|  | 70-79 år                  | 97  | 0       | 3   | 33              |
|  | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 6               |
| Modersmål  | Dansk                     | 99  | 1       | 1   | 137             |
|  | Ikke dansk                | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                 | 98  | 1       | 1   | 126             |
|  | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 11              |
| Diagnose   | Hoved og hals (1)         | 80  | 0       | 20  | 5               |
|  | Mamma (2)                 | 100 | 0       | 0   | 51              |
|  | Blære (3)                 | 100 | 0       | 0   | 3               |
|  | Lunger (4)                | 100 | 0       | 0   | 13              |
|  | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | Gynækologisk (6)          | 100 | 0       | 0   | 5               |
|  | Andre (7)                 | 98  | 2       | 0   | 64              |
| Dagafsnit i alt  | Onkologisk Afdeling D     | 99  | 1       | 1   | 141             |

| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget? |                           |     |         |     |                 |
|--|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg  | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 6               |
|  | 2-3 besøg                 | 89  | 11      | 0   | 9               |
|  | 4-9 besøg                 | 79  | 21      | 0   | 39              |
|  | Mere end 9 besøg          | 86  | 13      | 1   | 84              |
| Søgt information                                   | Har søgt information      | 79  | 19      | 2   | 58              |
|  | Har ikke søgt information | 89  | 11      | 0   | 83              |
| Køn  | Mand                      | 89  | 11      | 0   | 64              |
|  | Kvinde                    | 82  | 17      | 1   | 77              |
| Bopæl  | Indenampatienter          | 80  | 19      | 1   | 100             |
|  | Udenampatienter           | 98  | 2       | 0   | 41              |
| Alder  | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | 19-39 år                  | 63  | 38      | 0   | 8               |
|  | 40-59 år                  | 83  | 15      | 2   | 52              |
|  | 60-69 år                  | 86  | 14      | 0   | 43              |
|  | 70-79 år                  | 91  | 9       | 0   | 32              |
|  | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 6               |
| Modersmål  | Dansk                     | 85  | 15      | 1   | 136             |
|  | Ikke dansk                | 100 | 0       | 0   | 5               |
| Skemaet udfyldt af                                 | Patienten                 | 85  | 14      | 1   | 127             |
|  | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 10              |
| Diagnose   | Hoved og hals (1)         | 100 | 0       | 0   | 5               |
|  | Mamma (2)                 | 72  | 26      | 2   | 50              |
|  | Blære (3)                 | 100 | 0       | 0   | 3               |
|  | Lunger (4)                | 79  | 21      | 0   | 14              |
|  | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | Gynækologisk (6)          | 100 | 0       | 0   | 6               |
|  | Andre (7)                 | 94  | 6       | 0   | 63              |
| Dagafsnit i alt                                    | Onkologisk Afdeling D     | 85  | 14      | 1   | 141             |

| Var plejepersonalet gode til deres fag? |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg                             | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 5               |
|   | 2-3 besøg                 | 100 | 0       | 0   | 9               |
|   | 4-9 besøg                 | 97  | 3       | 0   | 38              |
|   | Mere end 9 besøg          | 92  | 8       | 0   | 87              |
| Søgt information                        | Har søgt information      | 90  | 10      | 0   | 60              |
|   | Har ikke søgt information | 96  | 4       | 0   | 83              |
| Køn                                     | Mand                      | 92  | 8       | 0   | 63              |
|   | Kvinde                    | 95  | 5       | 0   | 80              |
| Bopæl                                   | Indenampatienter          | 94  | 6       | 0   | 101             |
|   | Udenampatienter           | 93  | 7       | 0   | 42              |
| Alder                                   | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | 19-39 år                  | 100 | 0       | 0   | 8               |
|   | 40-59 år                  | 93  | 7       | 0   | 54              |
|   | 60-69 år                  | 90  | 10      | 0   | 42              |
|   | 70-79 år                  | 97  | 3       | 0   | 33              |
|   | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 6               |
| Modersmål                               | Dansk                     | 94  | 6       | 0   | 138             |
|   | Ikke dansk                | 80  | 20      | 0   | 5               |
| Skemaet udfyldt af                      | Patienten                 | 93  | 7       | 0   | 128             |
|   | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 11              |
| Diagnose                                | Hoved og hals (1)         | 100 | 0       | 0   | 5               |
|   | Mamma (2)                 | 96  | 4       | 0   | 52              |
|   | Blære (3)                 | 100 | 0       | 0   | 2               |
|   | Lunger (4)                | 79  | 21      | 0   | 14              |
|   | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Gynækologisk (6)          | 100 | 0       | 0   | 6               |
|   | Andre (7)                 | 94  | 6       | 0   | 64              |
| Dagafsnit i alt                         | Onkologisk Afdeling D     | 94  | 6       | 0   | 143             |

| Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet? |                           |    |         |     |                 |
|---|---------------------------|----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %  | %       | %   |                 |
| Antal besøg   | Kun 1 besøg               | 83 | 17      | 0   | 6               |
|   | 2-3 besøg                 | 78 | 11      | 11  | 9               |
|   | 4-9 besøg                 | 67 | 26      | 8   | 39              |
|   | Mere end 9 besøg          | 60 | 31      | 9   | 87              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 60 | 33      | 7   | 60              |
|   | Har ikke søgt information | 67 | 22      | 11  | 85              |
| Køn   | Mand                      | 66 | 31      | 3   | 64              |
|   | Kvinde                    | 63 | 23      | 14  | 81              |
| Bopæl   | Indenampatienter          | 64 | 28      | 8   | 103             |
|   | Udenampatienter           | 64 | 24      | 12  | 42              |
| Alder   | 0-18 år                   | 0  | 0       | 0   | 0               |
|   | 19-39 år                  | 38 | 38      | 25  | 8               |
|   | 40-59 år                  | 54 | 39      | 7   | 54              |
|   | 60-69 år                  | 68 | 18      | 14  | 44              |
|   | 70-79 år                  | 82 | 15      | 3   | 33              |
|   | 80 år eller mere          | 67 | 33      | 0   | 6               |
| Modersmål   | Dansk                     | 64 | 26      | 9   | 140             |
|   | Ikke dansk                | 60 | 40      | 0   | 5               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 63 | 27      | 10  | 130             |
|   | Pårørende                 | 82 | 18      | 0   | 11              |
| Diagnose  | Hoved og hals (1)         | 60 | 40      | 0   | 5               |
|   | Mamma (2)                 | 60 | 23      | 17  | 52              |
|   | Blære (3)                 | 67 | 33      | 0   | 3               |
|   | Lunger (4)                | 71 | 21      | 7   | 14              |
|   | Testes (5)                | 0  | 0       | 0   | 0               |
|   | Gynækologisk (6)          | 50 | 50      | 0   | 6               |
|   | Andre (7)                 | 68 | 28      | 5   | 65              |
| Dagafsnit i alt   | Onkologisk Afdeling D     | 64 | 27      | 9   | 145             |

| Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv) |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|--|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg  | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 6               |
|  | 2-3 besøg                 | 78  | 11      | 11  | 9               |
|  | 4-9 besøg                 | 82  | 13      | 5   | 39              |
|  | Mere end 9 besøg          | 89  | 10      | 1   | 87              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 78  | 17      | 5   | 60              |
|  | Har ikke søgt information | 91  | 7       | 2   | 85              |
| Køn  | Mand                      | 92  | 5       | 3   | 64              |
|  | Kvinde                    | 80  | 16      | 4   | 81              |
| Bopæl  | Indenampspatienter        | 83  | 14      | 3   | 103             |
|  | Udenampspatienter         | 90  | 5       | 5   | 42              |
| Alder  | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | 19-39 år                  | 88  | 13      | 0   | 8               |
|  | 40-59 år                  | 81  | 17      | 2   | 54              |
|  | 60-69 år                  | 84  | 11      | 5   | 44              |
|  | 70-79 år                  | 94  | 3       | 3   | 33              |
|  | 80 år eller mere          | 83  | 0       | 17  | 6               |
| Modersmål  | Dansk                     | 85  | 11      | 4   | 140             |
|  | Ikke dansk                | 100 | 0       | 0   | 5               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                 | 85  | 12      | 3   | 130             |
|  | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 11              |
| Diagnose   | Hoved og hals (1)         | 80  | 0       | 20  | 5               |
|  | Mamma (2)                 | 81  | 17      | 2   | 52              |
|  | Blære (3)                 | 100 | 0       | 0   | 3               |
|  | Lunger (4)                | 79  | 7       | 14  | 14              |
|  | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | Gynækologisk (6)          | 83  | 17      | 0   | 6               |
|  | Andre (7)                 | 91  | 8       | 2   | 65              |
| Dagafsnit i alt  | Onkologisk Afdeling D     | 86  | 11      | 3   | 145             |

| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? |                           |     |         |     |                 |
|--|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg  | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 5               |
|  | 2-3 besøg                 | 88  | 13      | 0   | 8               |
|  | 4-9 besøg                 | 73  | 22      | 5   | 37              |
|  | Mere end 9 besøg          | 87  | 10      | 4   | 84              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 73  | 20      | 7   | 59              |
|  | Har ikke søgt information | 91  | 6       | 3   | 78              |
| Køn  | Mand                      | 90  | 9       | 2   | 58              |
|  | Kvinde                    | 78  | 15      | 6   | 79              |
| Bopæl  | Indenampatienter          | 78  | 15      | 6   | 97              |
|  | Udenampatienter           | 95  | 5       | 0   | 40              |
| Alder  | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | 19-39 år                  | 63  | 38      | 0   | 8               |
|  | 40-59 år                  | 75  | 21      | 4   | 53              |
|  | 60-69 år                  | 86  | 5       | 9   | 43              |
|  | 70-79 år                  | 97  | 3       | 0   | 29              |
|  | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Modersmål  | Dansk                     | 83  | 12      | 5   | 133             |
|  | Ikke dansk                | 75  | 25      | 0   | 4               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                 | 84  | 12      | 4   | 122             |
|  | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 11              |
| Diagnose   | Hoved og hals (1)         | 80  | 0       | 20  | 5               |
|  | Mamma (2)                 | 78  | 16      | 6   | 49              |
|  | Blære (3)                 | 67  | 33      | 0   | 3               |
|  | Lunger (4)                | 85  | 8       | 8   | 13              |
|  | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | Gynækologisk (6)          | 67  | 17      | 17  | 6               |
|  | Andre (7)                 | 90  | 10      | 0   | 61              |
| Dagafsnit i alt  | Onkologisk Afdeling D     | 83  | 12      | 4   | 137             |

| <b>Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?</b> |                           |     |         |     |                 |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg   | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 4               |
|   | 2-3 besøg                 | 100 | 0       | 0   | 7               |
|   | 4-9 besøg                 | 91  | 3       | 6   | 34              |
|   | Mere end 9 besøg          | 84  | 11      | 5   | 80              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 85  | 11      | 4   | 55              |
|   | Har ikke søgt information | 89  | 5       | 5   | 73              |
| Køn   | Mand                      | 88  | 7       | 5   | 57              |
|   | Kvinde                    | 87  | 8       | 4   | 71              |
| Bopæl   | Indenampatienter          | 87  | 9       | 4   | 91              |
|   | Udenampatienter           | 89  | 5       | 5   | 37              |
| Alder   | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | 19-39 år                  | 88  | 0       | 13  | 8               |
|   | 40-59 år                  | 88  | 8       | 4   | 49              |
|   | 60-69 år                  | 79  | 13      | 8   | 38              |
|   | 70-79 år                  | 97  | 3       | 0   | 29              |
|   | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Modersmål   | Dansk                     | 87  | 8       | 5   | 124             |
|   | Ikke dansk                | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 89  | 7       | 4   | 114             |
|   | Pårørende                 | 90  | 10      | 0   | 10              |
| Diagnose  | Hoved og hals (1)         | 100 | 0       | 0   | 5               |
|   | Mamma (2)                 | 85  | 13      | 2   | 47              |
|   | Blære (3)                 | 100 | 0       | 0   | 2               |
|   | Lunger (4)                | 86  | 7       | 7   | 14              |
|   | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Gynækologisk (6)          | 83  | 0       | 17  | 6               |
|   | Andre (7)                 | 89  | 6       | 6   | 54              |
| Dagafsnit i alt   | Onkologisk Afdeling D     | 88  | 8       | 5   | 128             |

| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom? |                           |     |         |     |                 |
|--|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg  | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 6               |
|  | 2-3 besøg                 | 89  | 11      | 0   | 9               |
|  | 4-9 besøg                 | 86  | 14      | 0   | 37              |
|  | Mere end 9 besøg          | 90  | 8       | 2   | 86              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 86  | 14      | 0   | 58              |
|  | Har ikke søgt information | 90  | 7       | 2   | 84              |
| Køn  | Mand                      | 92  | 6       | 2   | 63              |
|  | Kvinde                    | 86  | 13      | 1   | 79              |
| Bopæl  | Indenampspatienter        | 87  | 12      | 1   | 100             |
|  | Udenampspatienter         | 93  | 5       | 2   | 42              |
| Alder  | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | 19-39 år                  | 100 | 0       | 0   | 7               |
|  | 40-59 år                  | 83  | 17      | 0   | 53              |
|  | 60-69 år                  | 91  | 9       | 0   | 43              |
|  | 70-79 år                  | 91  | 3       | 6   | 33              |
|  | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 6               |
| Modersmål  | Dansk                     | 88  | 10      | 1   | 137             |
|  | Ikke dansk                | 100 | 0       | 0   | 5               |
| Skemaet udfyldt af                                       | Patienten                 | 88  | 11      | 1   | 127             |
|  | Pårørende                 | 100 | 0       | 0   | 11              |
| Diagnose   | Hoved og hals (1)         | 100 | 0       | 0   | 5               |
|  | Mamma (2)                 | 86  | 14      | 0   | 50              |
|  | Blære (3)                 | 67  | 33      | 0   | 3               |
|  | Lunger (4)                | 79  | 21      | 0   | 14              |
|  | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|  | Gynækologisk (6)          | 83  | 17      | 0   | 6               |
|  | Andre (7)                 | 94  | 3       | 3   | 64              |
| Dagafsnit i alt  | Onkologisk Afdeling D     | 89  | 10      | 1   | 142             |



| Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.) |                           | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|---|---------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                           | %   | %       | %   |                 |
| Antal besøg   | Kun 1 besøg               | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | 2-3 besøg                 | 100 | 0       | 0   | 4               |
|   | 4-9 besøg                 | 80  | 4       | 16  | 25              |
|   | Mere end 9 besøg          | 65  | 28      | 7   | 54              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 67  | 25      | 8   | 36              |
|   | Har ikke søgt information | 75  | 13      | 12  | 52              |
| Køn   | Mand                      | 68  | 18      | 13  | 38              |
|   | Kvinde                    | 74  | 18      | 8   | 50              |
| Bopæl   | Indenampatienter          | 69  | 19      | 11  | 62              |
|   | Udenampatienter           | 77  | 15      | 8   | 26              |
| Alder   | 0-18 år                   | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | 19-39 år                  | 100 | 0       | 0   | 5               |
|   | 40-59 år                  | 58  | 29      | 13  | 31              |
|   | 60-69 år                  | 68  | 24      | 8   | 25              |
|   | 70-79 år                  | 84  | 4       | 12  | 25              |
|   | 80 år eller mere          | 100 | 0       | 0   | 2               |
| Modersmål   | Dansk                     | 72  | 19      | 9   | 85              |
|   | Ikke dansk                | 67  | 0       | 33  | 3               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 73  | 16      | 10  | 79              |
|   | Pårørende                 | 50  | 33      | 17  | 6               |
| Diagnose  | Hoved og hals (1)         | 50  | 50      | 0   | 2               |
|   | Mamma (2)                 | 77  | 19      | 3   | 31              |
|   | Blære (3)                 | 50  | 0       | 50  | 2               |
|   | Lunger (4)                | 73  | 18      | 9   | 11              |
|   | Testes (5)                | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Gynækologisk (6)          | 0   | 50      | 50  | 2               |
|   | Andre (7)                 | 73  | 15      | 13  | 40              |
| Dagafsnit i alt   | Onkologisk Afdeling D     | 72  | 18      | 10  | 88              |

| <b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?</b> |                           |    |     |                 |
|---|---------------------------|----|-----|-----------------|
|   |                           | Ja | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %  | %   |                 |
| Antal besøg   | Kun 1 besøg               | 0  | 100 | 6               |
|   | 2-3 besøg                 | 10 | 90  | 10              |
|   | 4-9 besøg                 | 37 | 63  | 38              |
|   | Mere end 9 besøg          | 30 | 70  | 83              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 41 | 59  | 58              |
|   | Har ikke søgt information | 20 | 80  | 82              |
| Køn   | Mand                      | 25 | 75  | 63              |
|   | Kvinde                    | 31 | 69  | 77              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter        | 35 | 65  | 101             |
|   | Udenamtspatienter         | 13 | 87  | 39              |
| Alder   | 0-18 år                   | 0  | 0   | 0               |
|   | 19-39 år                  | 63 | 38  | 8               |
|   | 40-59 år                  | 25 | 75  | 52              |
|   | 60-69 år                  | 33 | 67  | 43              |
|   | 70-79 år                  | 25 | 75  | 32              |
|   | 80 år eller mere          | 0  | 100 | 5               |
| Modersmål   | Dansk                     | 29 | 71  | 136             |
|   | Ikke dansk                | 0  | 100 | 3               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 28 | 72  | 126             |
|   | Pårørende                 | 20 | 80  | 10              |
| Diagnose  | Hoved og hals (1)         | 0  | 100 | 5               |
|   | Mamma (2)                 | 34 | 66  | 50              |
|   | Blære (3)                 | 33 | 67  | 3               |
|   | Lunger (4)                | 50 | 50  | 14              |
|   | Testes (5)                | 0  | 0   | 0               |
|   | Gynækologisk (6)          | 50 | 50  | 6               |
|   | Andre (7)                 | 19 | 81  | 62              |
| Dagafsnit i alt   | Onkologisk Afdeling D     | 29 | 71  | 140             |

| <b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?</b> |                           |    |     |                 |
|---|---------------------------|----|-----|-----------------|
|   |                           | Ja | Nej | Antal patienter |
|   |                           | %  | %   |                 |
| Antal besøg   | Kun 1 besøg               | 0  | 100 | 6               |
|   | 2-3 besøg                 | 10 | 90  | 10              |
|   | 4-9 besøg                 | 24 | 76  | 38              |
|   | Mere end 9 besøg          | 12 | 88  | 82              |
| Søgt information  | Har søgt information      | 20 | 80  | 59              |
|   | Har ikke søgt information | 10 | 90  | 80              |
| Køn   | Mand                      | 11 | 89  | 62              |
|   | Kvinde                    | 17 | 83  | 77              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter        | 14 | 86  | 100             |
|   | Udenamtspatienter         | 15 | 85  | 39              |
| Alder   | 0-18 år                   | 0  | 0   | 0               |
|   | 19-39 år                  | 13 | 88  | 8               |
|   | 40-59 år                  | 19 | 81  | 54              |
|   | 60-69 år                  | 15 | 85  | 41              |
|   | 70-79 år                  | 10 | 90  | 31              |
|   | 80 år eller mere          | 0  | 100 | 5               |
| Modersmål   | Dansk                     | 14 | 86  | 134             |
|   | Ikke dansk                | 0  | 100 | 4               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                 | 13 | 87  | 126             |
|   | Pårørende                 | 10 | 90  | 10              |
| Diagnose  | Hoved og hals (1)         | 0  | 100 | 5               |
|   | Mamma (2)                 | 21 | 79  | 48              |
|   | Blære (3)                 | 0  | 100 | 3               |
|   | Lunger (4)                | 36 | 64  | 14              |
|   | Testes (5)                | 0  | 0   | 0               |
|   | Gynækologisk (6)          | 14 | 86  | 7               |
|   | Andre (7)                 | 6  | 94  | 62              |
| Dagafsnit i alt   | Onkologisk Afdeling D     | 14 | 86  | 139             |

| <b>Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b> |                           |     |     |                 |
|--|---------------------------|-----|-----|-----------------|
|  |                           | Ja  | Nej | Antal patienter |
|  |                           | %   | %   |                 |
| Antal besøg  | Kun 1 besøg               | 60  | 40  | 5               |
|  | 2-3 besøg                 | 80  | 20  | 10              |
|  | 4-9 besøg                 | 76  | 24  | 38              |
|  | Mere end 9 besøg          | 84  | 16  | 80              |
| Søgt information   | Har søgt information      | 81  | 19  | 58              |
|  | Har ikke søgt information | 81  | 19  | 79              |
| Køn  | Mand                      | 81  | 19  | 59              |
|  | Kvinde                    | 81  | 19  | 78              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter        | 79  | 21  | 97              |
|  | Udenamtspatienter         | 85  | 15  | 40              |
| Alder  | 0-18 år                   | 0   | 0   | 0               |
|  | 19-39 år                  | 88  | 13  | 8               |
|  | 40-59 år                  | 77  | 23  | 53              |
|  | 60-69 år                  | 83  | 17  | 41              |
|  | 70-79 år                  | 83  | 17  | 29              |
|  | 80 år eller mere          | 83  | 17  | 6               |
| Modersmål  | Dansk                     | 82  | 18  | 131             |
|  | Ikke dansk                | 80  | 20  | 5               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                 | 80  | 20  | 124             |
|  | Pårørende                 | 100 | 0   | 9               |
| Diagnose   | Hoved og hals (1)         | 75  | 25  | 4               |
|  | Mamma (2)                 | 82  | 18  | 50              |
|  | Blære (3)                 | 67  | 33  | 3               |
|  | Lunger (4)                | 100 | 0   | 14              |
|  | Testes (5)                | 0   | 0   | 0               |
|  | Gynækologisk (6)          | 71  | 29  | 7               |
|  | Andre (7)                 | 78  | 22  | 59              |
| Dagafsnit i alt  | Onkologisk Afdeling D     | 81  | 19  | 137             |

| <b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b> |                           |                    |                       |                 |
|---|---------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------|
|   |                           | 4 eller 5 stjerner | 1, 2 eller 3 stjerner | Antal patienter |
|   |                           | %                  | %                     |                 |
| Antal besøg                                       | Kun 1 besøg               | 100                | 0                     | 6               |
|   | 2-3 besøg                 | 90                 | 10                    | 10              |
|   | 4-9 besøg                 | 93                 | 8                     | 40              |
|   | Mere end 9 besøg          | 94                 | 6                     | 86              |
| Søgt information                                  | Har søgt information      | 90                 | 10                    | 61              |
|   | Har ikke søgt information | 95                 | 5                     | 84              |
| Køn   | Mand                      | 97                 | 3                     | 65              |
|   | Kvinde                    | 90                 | 10                    | 81              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter        | 90                 | 10                    | 103             |
|   | Udenamtspatienter         | 100                | 0                     | 42              |
| Alder   | 0-18 år                   | 0                  | 0                     | 0               |
|   | 19-39 år                  | 100                | 0                     | 8               |
|   | 40-59 år                  | 91                 | 9                     | 56              |
|   | 60-69 år                  | 93                 | 7                     | 43              |
|   | 70-79 år                  | 94                 | 6                     | 33              |
|   | 80 år eller mere          | 100                | 0                     | 6               |
| Modersmål   | Dansk                     | 93                 | 7                     | 140             |
|   | Ikke dansk                | 100                | 0                     | 5               |
| Skemaet udfyldt af                                | Patienten                 | 94                 | 6                     | 130             |
|   | Pårørende                 | 92                 | 8                     | 12              |
| Diagnose  | Hoved og hals (1)         | 80                 | 20                    | 5               |
|   | Mamma (2)                 | 88                 | 12                    | 51              |
|   | Blære (3)                 | 100                | 0                     | 3               |
|   | Lunger (4)                | 86                 | 14                    | 14              |
|   | Testes (5)                | 0                  | 0                     | 0               |
|   | Gynækologisk (6)          | 100                | 0                     | 7               |
|   | Andre (7)                 | 98                 | 2                     | 66              |
| Afdeling i alt                                    | Onkologisk Afdeling D     | 93                 | 7                     | 146             |



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**





## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

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

## **Kvalitativ analyse**

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

## **Patienternes egne kommentarer**

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

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









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

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













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

-  *For lang ventetid - 2 måneder efter operation. Manglende oplysninger om behandlingsforløb i brevet med indkaldelse til første samtale.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Oplyst af ambulatoriets læge, ikke D6.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Kontaktsygeplejersken redegjorde for forløbet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Jeg fik klar og tydelig information ved samtalen før kemoen, og jeg fik svar på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Den første læge (NN) havde læst min journal forkert, og det var til meget stort chok for mig, for det var helt forkert.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (4)
-  *NN gav en meget grundig information om forløbet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Blære (3)
-  *Blev grundigt informeret ved forundersøgelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Hvis operationen på Skejby ikke fjernede det hele, kunne kemo/stråling blive aktuelt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Havde selv mange spørgsmål.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *God information ved mødet forud for behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)

-  *Selvom jeg blev informeret, var det svært for mig at forestille mig behandlingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Rigtig meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Mit første møde med lægen var ikke godt. Lægen var ikke forberedt. Det var i sommerperioden. Jeg har ikke set den pågældende læge siden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Jeg var selv noget nervøs over at skulle have stråler på hjernen og hvad det eventuelt indebar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Koordinationen imellem det udenamtslige sygehus kunne være bedre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Manglende info om, hvad stråler er.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Det blev jeg første dag.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Information kom primært fra plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)

**Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?**

-  *Første gang opstod der forvirring. Blev glemt, da der var flere venteværelser.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Bortset fra, at den første læge (NN) havde læst min journal forkert, og det var til meget stort chok for mig, for det var helt forkert.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Det var dejligt at føle sig velkommen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Ja, og i de tilfælde hvor jeg havde behov for at overnatte, var det ikke noget problem at få det ordnet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Meget god behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *På trods af forsinkelse på motorvejen (ca. 1½ time) var der smil, mad og plads til mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Jeg fik gode informationer om såvel behandling som mere ordinære ting.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *P.g.a. omstrukturering vidste ingen tilsyneladende, hvornår man skulle være hvor.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Venligt plejepersonale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Samme sygeplejerske, som var med til forundersøgelsen, tog imod, og det var godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)



*Meget tilfredsstillende - både fra sygeplejerskernes og lægernes side.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Rigtig god.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Den læge vi var til samtale ved første gang, kunne godt lære lidt pli. Måden, vi fik dommen på, kunne godt have været bedre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Hvordan ved vi, hvad der er dagafsnittet?*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Mamma (2)



*Sygeplejersken var meget dygtig og omsorgsfuld.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)



*Mange nye ansigter og rum.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Receptionen var lukket, og ingen andre var i syne på gangene. Jeg vidste derfor ikke, hvad jeg skulle gøre eller hvor jeg skulle være. Måtte banke på for at få hjælp.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Ja, generelt, men nogle gange oplevede jeg, at der var lang ventetid og dårlig kommunikation. F.eks. var det uklart, om jeg skulle mødes med en læge eller ej.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Meget flot behandling og modtagelse. Man føler sig meget velkommen.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

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

-  *Havde langt at køre, og var derfor indlagt på patienthotel.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Det er rarest, når man ikke føler sig specielt syg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *I uge 7 var der for lang ventetid på kemobehandlingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Har også været indlagt i 8 dage.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Jeg ville gerne hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Det er bedst at sove i sin egen seng, selvom det giver mange køreture.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Hvis helbredssituationen var afklaret, var det okay. Hvis der er hængepartier, ville det være mere betryggende med tid til afklaring ved en kort indlæggelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Ja, fordi jeg kunne være på patienthotellet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Efter eget ønske. Skulle have været indlagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *I en så lang periode er det rart med nogle dage i hjemlige omgivelser. Nye kræfter til næste behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)



*Jeg vil gerne sove hjemme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)



*I kraft af mine personlige forhold med et godt hold omkring mig, var det ok. Andre kunne måske have brug for overnatning og samtale.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år


Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



|   |
|---|
| <b>Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?</b> |
|---|

-  *Har ikke talt med nogen læge før afslutningen.*  
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
 Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Stillede få og ligegyldige spørgsmål, som efter en bog. Manglede i dén grad indlevelsesevne.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Og de gav os tid til at tænke.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Men har jo kun talt med én læge før start på kemoterapi.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Oplevede en samtale, hvor lægen ikke ville anerkende symptomer i min krop efter kemo alene på det grundlag, at han ikke tidligere havde hørt om det.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Det giver nogen usikkerhed, at lægerne skifter, så man kun møder dem en enkelt gang, hvis det ikke fungerer, som det skal.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Jeg deltager i et forsøg.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Blære (3)
-  *Jeg tror, lægerne burde læse journalerne, inden patienten vises ind. Det havde de fleste gjort.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *For mange forskellige læger - der burde højst være 3-5.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *For lidt lægekontakt.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Blære (3)


 *Efter min mening har lægerne for travlt. De sidder ude på kanten af stolen og er faktisk gået.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Vil ønske, at lægen læste journalen før samtalen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Tiden kan føles lang, når man venter på kemoen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)


 *Bortset fra den første læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)


 *Ja, forudsat at der var tid til det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *De har for lidt tid. De lyttede lidt, men tog sig ikke af dét, jeg sagde. Da jeg holdt op med at forvente det, gik det bedre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Synes, at de yngre læger virkede stressede og ikke opmærksomme nok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *De har altid god tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

**Var plejepersonalet gode til deres fag?**



*I allerhøjeste grad. Meget tryk ved det hele.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Når man har været syg i mange år, glemmer personalet, at man aldrig vænner sig til at være syg. De er ofte ikke medfølelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*De er gode til at følge op på problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*De fleste fra plejepersonalet er rigtig gode at tale med. De har meget viden og forstår at berolige.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (4)



*De var meget omsorgsfulde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Ja, og gode til at informere.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)



*Det er ikke personalets skyld. Det var ofte kemoen, som var forsinket fra apoteket eller andetsteds.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)



*Bortset fra, at man starter ved punkt A hver gang. Manglende kontinuitet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Meget. Man føler, der bliver taget hånd om én, og også at der bliver taget initiativer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)













*Meget, meget hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)

-  *Især en social- og sundhedsassistent, som gjorde alt for at mindske ventetiden, og det lykkedes over al forventning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Helt i top. Tog altid hensyn - seng, stol, forklaring på udslæt. Stor professionalisme omkring stik og kemobehandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand      Diagnose: Lunger (4)
-  *Rigtig gode.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Andre (7)
-  *Vi er meget tilfredse med personalet. Især NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Andre (7)
-  *Der er jo altid én, der er i lære.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Andre (7)
-  *Men meget fortravlet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Mamma (2)
-  *Jeg var MEGET tilfreds med plejepersonalet. De var alle fagligt dygtige og menneskeligt helt i top!! Det var en fornøjelse at komme der.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Mamma (2)
-  *Men de har travlt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Mamma (2)
-  *Rigtig godt endda.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Mamma (2)
-  *Meget venligt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Mamma (2)

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

-  *Blev næsten indkaldt med det samme. Sygesikringskortet kørt igennem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *De er ofte forsinkede, og man bruger for lang tid til bestilling af kemo.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *To dage var der en ½ times ventetid, ellers ingen kontakt. Det hele kørte på skinner. Utrolig flot.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Med få undtagelser p.g.a. af driftsforstyrrelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Én times kemo, fem timers ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Meget fint og fleksibelt vedrørende pasning af job.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Ventetiden på tabletter var nogle gange lang (2 timer).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Havde en aftale om at være fleksibel, da jeg boede på hotellet. Strålekanonerne var tit i uorden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Ja, og der blev altid prøvet, om man kunne få en ny tid, hvis man ønskede det!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Maskinfejl.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hoved og hals (1)



*Der opstår sommetider problemer, så ventetiden bliver mere end en time.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Kun når reaktoren satte ud, var der ventetid, men det blev altid meddelt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Ikke altid. Maskinerne er nedslidte.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Ofte var der op til en times ventetid på behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Har kun ventet få gange. Er nok kommet ind før aftalt tid flest gange.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Meget positivt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Det forløber utrolig godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Der er ca. en times ventetid på kemostoffet, når jeg har været til lægesamtale. Vil gerne have den tid forkortet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Blære (3)



*Kun få gange har uforudsete ting givet lidt forsinkelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)



*Ja, men med ventetid under behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)














*Lang ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

-  *Der har været nogle gange, hvor jeg blev nødt til at vente i længere tid end aftalt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Meget kort ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Blære (3)
-  *Altid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Et par gange var der tekniske problemer med acceleratoren, hvorfor tiden ikke holdt, men det kan afdelingen ikke gøre for. Derfor ok!!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *P.g.a. sygdom blandt personalet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Anlægget var i udu. Det skal personalet ikke lastes for.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Ud af 24 behandlinger kom man ind til tiden 2 gange. Ellers var der ½-1½ timers forsinkelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Kun enkelte forsinkelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Har én gang oplevet, at min tid var aflyst, uden at jeg vidste det, men jeg fik lov til at få behandling samme dag alligevel.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Som forventet. Det er okay, at man må vente engang imellem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Stort set. Jeg ventede imellem 15 og 30 minutter hver gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)



*Enkelte forsinkelser på over en time (2-3 gange).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk (6)



*For tit problemer med udstyret.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*De fleste dage var der ikke ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Meget tilfreds = UG.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)



*Enkelte maskinsvigt.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



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

-  *Har lyttet, når andre patienter har fået informationer, og der har været meget, jeg ikke vidste - bl.a. om bivirkninger ved medicin.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Ved sidste kemo fik jeg en overfølsomhedsreaktion, men da jeg ikke vidste, hvor slemt det kunne være, blev jeg meget bange, men alle kendte deres pladser, og jeg fik hurtigt hjælp.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Fint med både mundtlig og skriftlig litteratur.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Manglede konkret oplysning om strålefelternes størrelser og afgrænsning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *De er gode til at forklare det, så det er forståeligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Jeg kunne godt ønske nogle flere informationer om bivirkninger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Under forløbet havde jeg en psykisk dårlig periode. Her skaffede D6 kontakt til en psykolog i min hjemby. Det havde jeg ikke selv fået gjort. Flot arbejde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Én sagde ét om bivirkninger - en anden sagde noget andet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Godt orienteret ved samtale og under behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Ellers må jeg jo spørge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)



*Meget fine informationer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Ville gerne have haft en gennemgribende undersøgelse fra starten, så jeg fik chokket ad én gang. Disponér mere fornuftigt over sit liv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Ja, men jeg spurgte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Blære (3)



*Jeg blev meget forbavset over bivirkninger bagefter. Det virkede som tredjegradsforbrændinger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Der var ikke enighed imellem læger og sygeplejerske m.h.t. de muligheder, jeg havde bagefter for at få børn eller om hvornår, det er muligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Jeg vil gerne have klar besked, men må spørge hele tiden. Det er okay, da jeg ved, at det ikke er alle, der vil have klar besked.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)



*Forberedte patient/pårørendespørgsmål ang. bl.a. forudgående speciallægeundersøgelse og behandling kunne ikke besvares. Journalen var ikke kommet tilbage. Personalet havde ikke haft tid til at orientere sig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Jeg føler, at de ramte forkert ved strålebehandlingen. En læge sagde: 'Der er ingen bivirkninger ved stråler', men de tog appetitten i 1½ måned og jeg havde ondt i brystet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)

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



*Men henviste til kontaktsygeplejerske, hvis det var større opgaver.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Ikke altid.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Jeg har aldrig noteret mig, at jeg har fået forskellige svar på samme spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)



*Gentagelse af behandling - mulig/ikke mulig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Blære (3)



*Ikke lige m.h.t. børn og graviditet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Man møder sjældent den samme ansatte to gange, så kontinuitet i samtalerne er ikke mulig.*











Respondentens svar: Nej











Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

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

-  *Her er personalet ikke enig. Ved nogle nå man selv bestemme klokkeslæt, og ved andre må man ikke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Havde ingen specielle ønsker.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Jeg havde ingen særlige ønsker.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Indlagt på patienthotellet. Fantastisk sted med god mad.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Det er rigtig fedt, så kan man planlægge sit arbejdsliv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Jeg har ikke udtrykt ønsker.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Jeg fik jo et program, som vi fulgte. Det var okay.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Jeg fik tid til at flytte, fordi jeg skulle noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *De aftalte tider blev udleveret ved samtalen ved behandlingsstart. Tiderne var fastlagt af afdelingen. Der var ingen plads til ændringer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Fik taget blodprøve i hjemby dagen før. Fik tiden, så jeg ikke skulle hjemmefra midt om natten.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)

-  *F.eks. i forhold til om jeg skulle overnatte eller ej. Jeg tog efter eget ønske hjem. Skulle have været indlagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Stort set var alle dage og tider efter eget ønske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand      Diagnose: Lunger (4)
-  *Fik rykket min behandling fra fredag til tirsdag, da dette var vigtigt for mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andre (7)
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Andre (7)
-  *Vi mangler en støttegruppe ude i distrikterne. Hjælp os med nogle grupper Silkeborg. Vi står så alene. Vi kender ikke hinanden, så vi magter det ikke. Hjælp.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Mamma (2)
-  *Jeg ønskede ikke at indtage kvalmestillende piller hjemme, idet jeg blev mere utilpas bare ved tanken. Men alligevel skulle jeg mindes om det hver gang, selvom jeg havde frabedt mig snakken om medicin og piller.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Mamma (2)
-  *Tiden og mulighederne begrænser eventuelle ønsker væsentligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Mamma (2)
-  *Jeg fik ændret mine tider, så jeg kunne passe mit arbejde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Mamma (2)
-  *Tidspunkterne for behandling var fastlagt af afdelingen inden forløbet, og disse kunne kun i enkelte nødstilfælde afviges.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Jeg havde ingen ønsker, så jeg gjorde, som der blev sagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Lunger (4)



*Havde ønsket at komme til først på dagen, hvilket ikke kunne lade sig gøre, men i forløbet fandt jeg ud af, at det var godt nok.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

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

-  *Jeg ved, de gør, hvad de kan for at jeg skal blive rask igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Jeg var chokeret over den lange ventetid fra operation, til strålebehandlingen startede (2½ måneder).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Fik at vide, at det var en veldokumenteret behandling, jeg skulle have (ingen forslag).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Jeg har savnet lægekontakt efter 1-2 kemopbehandling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *For lang ventetid på behandlingsforløb.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Et vanskeligt spørgsmål. Jeg kender jo ikke alternativerne. Min tiltro til lægerne er på ingen måde blevet svækket.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Manglende opfølgning - har strålebehandlingen hjulpet?*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Blære (3)
-  *Alle, der får konstateret kræft i lymferne, burde have den store undersøgelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Sidste samtale ikke ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Ja, meget tilfreds. De er gode til at lytte og undersøge én, hvis der er det mindste. Det skaber ro i sindet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)



*Behandlingen af sygdommen er okay. Der mangler tid til behandling af mennesket.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Jeg skulle have haft Prednisolon noget før, da min appetit er god nu.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 70-79 år












Køn: Mand


Diagnose: Lunger (4)



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

-  *Jeg har ikke haft kontakt til egen læge under forløbet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Det går jeg ud fra. Når jeg er hos min egen læge, er han altid godt orienteret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Énvejs, læge - hospital.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Har ikke haft behov for at kontakte egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Jeg var ved læge i februar, og han havde ikke hørt fra jer siden december 2005. Jeg var til behandling i januar, og han havde ikke hørt fra jer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Min egen læge har manglet informationer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Ingen kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Har ikke talt med egen læge om dette spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Har ikke haft behov for at opsøge egen læge i forløbet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Ja, men man har i høj grad selv ansvar for, at der bliver initiativer til samarbejde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)

-  *Der har vist ikke været kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Blære (3)
-  *Blev henvist fra Onkologisk Ambulatorium i en anden by.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Gynækologisk (6)
-  *Jeg synes, at egen læge altid er bagud med informationer - behandlingsforløb, blodprøver, o.s.v.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *For lidt information til den praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Henvist fra sygehuset.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Spørg min læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Egen læge har prøvet at komme i kontakt med afdelingens læge, men der blev ikke ringet tilbage til ham.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Kontakten er foregået mellem lægerne på det udenamtslige sygehus og afdelingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Såvidt mig bekendt. Jeg kan snakke med ham om alt. Stor støtte og opbakning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Har ikke været hos min egen læge siden kort efter operationen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Havde ikke modtaget noget i januar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)


 *Tja, jeg var til undersøgelse i en anden by, blev opereret og derefter overført til Århus. Det har ikke været nødvendigt med kontakt imellem egen læge og afdelingen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)


 *Egen praktiserende læge er et lægehus med tre læger og et føl, så kontakten imellem patient og praktiserende læge er svingende/manglende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Så vidt jeg ved.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Det tog for lang tid, før jeg kom igang.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Min distriktsygeplejerske manglede info om sygdommen og behandlingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Ja, den er blevet god.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)

 *Muligvis skyldes det den nye praktiserende læge, som ikke er bekendt med sygdomsforløbet fra starten.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Ingen kontakt til egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

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



*Fordi jeg fik en sød behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk (6)



*Var meget glad for at sygeplejerskerne kunne tale om andet end stråler og sygdom, f.eks. kunst og rejser. Så det var tydeligt, at de gjorde sig umage for at huske, hvad man var interesseret i.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Plejepersonalet er medfølelsende og tjenestevilligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Fordi de altid tog imod med smil og godt humør, på trods af rigtig mange ansigter i løbet af en dag. Jeg følte mig godt tilpas, og jeg følte, at de tog hånd om mig og min sygdom.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Personalet er utrolig høfligt, roligt, forklarende og lydhørt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)



*God kontaktsygeplejerske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Jeg føler, at der er alt for travlt. Hvis jeg har det dårligt, får jeg det ikke sagt, da jeg føler, at de ikke har tid til at lytte. Der går også for lang tid fra blodprøven er taget, til kemoen bliver bestilt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Varme, forståelse og stor indsigt fra de dygtige sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)




*Personalet er piger, der virkelig ved, hvad de har med at gøre. De er meget dygtige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Den ene af de cremer der udleveres, indeholder parabener, som er hormonforstyrrende. Når man får strålerne p.g.a. hormonfølsom brystkræft, ville det have været rart med et alternativ.*


*For lidt viden om de forskellige cremer.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Der er for få parkeringspladser til dagpatienter, og parkeringstiden er for kort. Jeg er der i god tid, da jeg har langt at køre, og så skal der ikke meget forskinkelse til, før tiden er overskrevet - f.eks. p.g.a. maskinsvigt.*

*Kunne man ikke udlevere et parkeringsskilt til dagpatienter, som sættes i vinduet ved p-skiven, som også skal stilles, så man kan holde der i den tid, det er nødvendigt.*

*Jeg er godt tilfreds med den behandling, jeg får af plejepersonalet. De er altid flinke, hjælpsomme og smilende under hele forløbet.*

*Der er for mange tidsændringer - hvad med en ugeplan i stedet? Så kunne man bedre planlægge sin tid herhjemme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Jeg har hele vejen igennem følt mig godt behandlet. Rare og behagelige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Jeg synes, at personalet er rigtig dygtigt til at hjælpe hinanden. Det gode samarbejde smitter af på patienterne, så man føler sig godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (4)

 *Venlige sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)

 *Tal, tal, gode tal, o.s.v. Hvor er patienten som menneske? Psykisk, socialt?*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)

 *Meget venlig behandling. Fint struktureret - vigtigt ved sygdom.*


*Forslag: kunst i strålerummet - placeret i luften, så man kan betragte det fra briksen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)












 *De er meget venlige og professionelle. God service m.h.t. mad, drikke, o.s.v. Plejepersonalet er meget interesseret - ikke kun i min sygdom, men også i mig som person.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)

-  *Godt personale, men lange ventetider.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Personalet i Stråleterapien virkede meget kompetent, og de var alle meget søde og imødekommende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Meget venlig behandling fra personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Synes godt om behandlingen og om personalets væremåde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Alle ansatte, jeg var i forbindelse med, virkede meget venlige, forstående og pædagogiske!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Søde, omsorgsfulde med den fornødne tid. God opstart med samtaler og information.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Jeg har fået en enestående behandling, og personalet er til UG.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Jeg føler mig meget tryk ved dén måde, man bliver behandlet på, og jeg synes, at plejepersonalet altid har tid til én, selvom de har travlt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Fordi jeg fik god pleje og omsorg, men hele forløbet - inklusiv lægesamtaler - virker meget rutinepræget. Når man er i en situation, hvor man har en sygdom, der eventuelt er dødelig, så er behandlingsRUTINER ikke det mest beroligende og helende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Alletiders flinke personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Der er for meget ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)


 *Hvis antallet af forskellige læger var lidt mindre, ville min opfattelse af afdelingen svare til fem stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Strålesygeplejersken er helt i særklasse. Det må være stressende for dem, at grejet så tit er i stykker (sure patienter).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk (6)


 *Jeg savnede, at der var de samme personer omkring mig. Næsten forskellige hver gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Jeg gav det antal stjerner på den baggrund, at jeg kun har været der en enkelt gang, så det er begrænset, hvad jeg kan udtale mig om.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)

 *Godt: jeg har kun mødt forstående og imødekommende personale.*


*Dårligt: de mange overskridelser af aftalte tider p.g.a. mekaniske problemer, som så giver stor utryghed i behandlingssystemet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Jeg har følt, at det var et forløb med en rød tråd i. Der blev taget hensyn til de ønsker, jeg kunne have i forbindelse med forløbet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)

 *Der er en rigtig god afslappet og uformel stemning. Alle virker søde, hjælpsomme og imødekommende. Samtidig er arbejdet seriøst, og man får ordentlige svar.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Fordi jeg er tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Jeg synes, at det var et meget venligt og hjælpsomt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (4)










 *Jeg har kun ros til afdelingen på alle måder. Personalet arbejder helhjertet med tingene. De er gode til at skabe ro og tryghed for patienterne. Alle varme roser til dem alle.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

-  *Personalet gør, hvad det kan. Det ville være rart, hvis man talte med den samme læge hver gang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Pænt resultat.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Behandlingsforløbet var godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Mit indtryk er, at personalet arbejder som en gal, men alligevel fornemmer jeg, at de har tid til at høre på mig, når det er blevet min tur. De er altid venlige og smilende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *På ambulatoriet: De unge ser forfærdelige ud. Store trøjer, ærmer, kraver hænger udenfor kitlerne. Nogle går rundt i store terrængående støvler. Kitlerne flagrer rundt! Håret flagrer. Man taber tilliden til hospitalets hygiejne i disse infektionstider! Der blev tildelt to sygeplejersker til kemoterapi, og kun fordi jeg protesterede, har jeg ikke haft fire, men kun tre. Men ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *De var utrolig søde. Til tider var de meget stressede, men det er jo ikke deres skyld. Lange ventetider, men overkommelige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *De gjorde alt, hvad de kunne, for at det skulle forløbe godt. For mig har denne creme, Pantothenol, været effektiv. I løbet af 14 dage er rødme og ubehag væk.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Utrolig dygtige og søde allesammen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (4)
-  *Jeg følte mig hjemme. Der var tid til mig. Jeg følte ikke, at jeg blev hevet igennem systemet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)



 - Der er for ofte ventetid på at komme ind til behandling.  
- Det virker voldsomt at få udleveret 25 tider, man ikke selv har haft indflydelse på ved behandlingens start.  
- Kontaktsygeplejerskeordningen fungerer rigtig godt. Meget opmærksom. Giver tid til spørgsmål og refleksion.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 Jeg har kun været der til to behandlinger, men foreløbig har jeg kun et godt indtryk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 Jeg har kun mødt positivt personale med let til smil, humor, høflighed. Alle havde tid til at svare på spørgsmål og til at spørge, hvordan jeg havde det - uanset om det var først eller sidst på dagen. Så derfor stor ros til alle.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 Det er en god, velfungerende afdeling med et godt og venligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)


 En meget fin behandling under hele forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 Perfekt forløb med undtagelse af en enkelt samtale med en læge, hvor vi ganske enkelt ikke talte det samme sprog, og hvor jeg ikke følte en interesse for, at kommunikationen skulle lykkes.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 Kontaktsygeplejerskesystemet fungerer ikke. DROP DET. Lav i stedet teams så der f.eks. maksimalt er fem, der er tilknyttet den enkelte patient.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 Jeg synes, jeg har fået en rigtig god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 Fik en god behandling hele vejen igennem.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Manglende psykisk pleje p.g.a. dårlig numering? Også de fysiske forhold - fire senge på samme stue.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Et ualmindelig sødt og omsorgsfuldt personale. Altid flinke og med godt humør. Kunne tåle lidt kommentarer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Store roser til hele afdelingen. Det hele foregår i rolige omgivelser, der giver stor trykthed. I har et fantastisk personale, der er i harmoni med hinanden.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Mangler tid. Overfladisk.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Jeg føler, at de forskellige tilbud handler om mig og ikke bare standardbehandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)

 *- Det er udelukkende kvalificeret personale.  
- Det er næsten de samme læger og sygeplejersker hver gang til min behandling, så de kender mig!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Blære (3)

 *Min mand er blevet behandlet godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Ros for stor venlighed og hjælpsomhed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved og hals (1)


 *I forhold til - desværre - mange andre afdelinger fungerer afdelingen flot. Der er tid til os. Personalet arbejder og taler godt sammen. Masser af smil, hjælpsomhed og venlighed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)


 *- En varm, menneskelig imødekommenhed.  
- Ikke bare en patient, men et menneske.  
- Følte, at afdelingen var der for at hjælpe.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk (6)


 *Afdelingen virker som en samlet og velfungerende enhed personalet imellem. Afslappet holdning trods travlhed. Altid gode og brugbare forklaringer på spørgsmål. Dårlig rengøring udendørs omkring indgangen til D6 (blade, papir, m.v.) skal dog koste en stjerne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)


 *Alt taget i betragtning er jeg sikker på, man gør, hvad man kan, for at tiderne bliver overholdt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)

 *Godt: sygeplejerne.  
dårlige: lægerne.*


*Samtalerne - for travlt. Enkelte har været gode.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (4)


 *Gode til at give svar på de spørgsmål, jeg havde. Søde og flinke.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Fik en meget fin modtagelse og information af læge og sygeplejerske og en god information om selve strålebehandlingen. Jeg har kun fået én strålebehandling i brystet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)

 *Jeg har fået en god, venlig og menneskelig behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk (6)

 *Vil meget gerne have talt med den samme læge til de planlagte samtaler.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Fordi jeg stort set er fuldt ud tilfreds med forløbet af behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)

 *Jeg synes, de var gode til at informere om eventuel ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)












 *Ventetid under behandling bør kunne nedsættes. Især ventetid på apoteket.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)

-  *Fordi jeg føler mig i gode hænder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Fordi de mennesker, der arbejder på D6, har hjertet på det rette sted! De har tid til MIG.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Ny sygeplejerske HVER gang. Lang ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Det gik meget som planlagt og forventet. Det var dejligt, at sygeplejerskerne var der med et smil.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Ingen ventetid. Effektivitet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Blære (3)
-  *Fordi jeg helt igennem har fået en enestående behandling i Accelerator 8. Tak.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Vi er meget tilfredse med både behandling og personale, som altid er meget venligt og imødekommende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Fordi jeg oplevede en enestående venlighed og hjælpsomhed udover, hvad jeg havde forventet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *De gør et stort, ansvarsfuldt arbejde. Er smilende, hjælpsomme, dygtige og søde. Samler os op, når vi falder i huller. Giver os mod.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Jeg er blevet behandlet godt, når jeg var til behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Personalet i min afdeling var meget sødt - uden undtagelse, alle.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Mamma (2)

-  *Men personalet var enestående. Der er meget lidt lægekontakt, men det er generelt for alle hospitaler.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Blære (3)
-  *Personalet er altid smilende, flinkt og rart. De gør, hvad de kan for at få det til at glide. De bruger tiden godt.  
Minus: behandlingerne kan være noget forsinkede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andre (7)
-  *Da jeg synes, personalet var dygtigt til at informere om forsinkelser og til at spørge til ens helbred.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Der kunne eventuelt være en forside på ens journal, der fortæller, hvad lægen skal være opmærksom på.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)
-  *Mit andet besøg hos en sygeplejerske var dårligt, der manglede empati og psykologisk viden. Men efter jeg fik klaget på en pæn måde, ændrede alt sig, og jeg har kun ros til Afdeling D6.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *En behandling kan jo altid udvikles og blive bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Jeg har forståelse for, at alt ikke er helt perfekt p.g.a. arbejdspress, så det er ikke personalets skyld, at jeg ikke giver fem stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andre (7)
-  *Kender ikke det endelige resultat.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hoved og hals (1)
-  *Jeg havde på fornemmelsen af, at ventetiden fungerede meget bedre nu, end da jeg fik stråler før!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Mamma (2)

 *Samarbejdet patient/professionelt personale/pårørende er præget af førstegangskommunikation. Den knapt tilmålte tid går med, at vi skal tilbage til 'Adam og Eva' hver gang. Det professionelle personale er kompetent og imødekommende, men har dårligt mulighed for eller tid til at orientere og forberede sig.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Især p.g.a. personalet. Mange roser til dem.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Der er for lidt tid til samtaler - især med lægerne. Venteværelset er fint. Jeg fik generelt god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Jeg synes, det ville være en god idé, at hver patient havde en fast kontaktperson på afdelingen, som også tog ansvar for at meddele patienten om mulige ændringer, o.s.v. Ellers er jeg meget tilfreds med dén behandling, jeg har fået.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)


 *Meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Hoved og hals (1)


 *Altid sød og venlig behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Supergod behandling og pleje.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)

 *Når en patient er forsinket, og den næste sidder klar i venteværelset - hvorfor tager man så ikke næste patient ind i stedet for at skubbe alle aftaler??*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)


 *Fantastisk personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk (6)

 *Sommetider for lang ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*En deprimerende oplevelse.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)



*Man føler sig velkommen. De er meget gode til individuelle behov. Får et knus af sygeplejersken. De viser stor interesse for deres patienter. Har altid tid til at lytte.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Jeg har fuld tillid til personalet på D6. Det er særdeles tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (4)



*Fordi der er et behageligt venteværelse, og sygeplejerskerne er meget venlige og imødekommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk (6)



*Jeg har fået en god behandling, men jeg ville nok gerne have flere svar i begyndelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk (6)



*Alle er flinke og dygtige. Nogle gange var det svært at finde ud af det hele, selvom det var aftalen, at der hver gang skulle komme en sygeplejerske med stor erfaring.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Stor ros til plejepersonalet. Viser stor indlevelsessevne og professionalisme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Meget hjælpsomt personalet. Dygtigt til at lave tider om, når der var andre undersøgelser.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)



*Det har ikke været en ubehagelig oplevelse. Personalet har været utrolig hjælpsomt og venligt. Fin forplejning i ventetiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Kan IKKE gøres bedre!!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)



*Jeg fik en god behandling af alle.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma (2)



*Man føler sig godt behandlet. Flinkt personale. Supergodt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)



*Jeg synes, de er gode og hjælpsomme overfor os patienter. Og så er de humoristiske overfor os, og det hjælper på humør og sygdom.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre (7)



*Enestående søde, deltagende, opmærksomme og tilsyneladende meget kompetente. Giv afdelingens patienter speciel parkeringstilladelse, idet resten af byen benytter p-pladsen gratis.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre (7)