

**Dagpatient på**  
Endoskopisk Laboratorium, Afd. L  
Århus Sygehus  
4. runde



**Dagpatient på**  
Endoskopisk Laboratorium, Afd. L  
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. 665

# Indhold

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

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Dagpatienterne.....	21
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	23
5. Ventetid og valg af sygehus .....	27
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	29
7. 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  
kirurgiske 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 løsrevet fra, hvil-  
ken afdeling resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids  
af afdelingens karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger  
om antal operationer, lokaleforhold, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

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

## **Afsnit 3: Dagpatienterne**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til dagpatien-  
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af dag-  
afsnittets patientsammensætning. Baggrundsplysningerne 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 dagafsnittet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre kirurgiske dagafsnit. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne i dagafsnittet, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige kirurgiske dagafsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af tilfredshedsspørgsmålene, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus**

Her sættes der fokus på de kirurgiske dagpatienters oplevelse af ventetiden, inden de kunne blive behandlet i det kirurgiske dagafsnit. Desuden ses der på, hvorfor patienterne netop har valgt indlæggelse på det aktuelle afsnit/sygehus.

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

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

**Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen**

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

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre kirurgiske dagafsnit. 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:

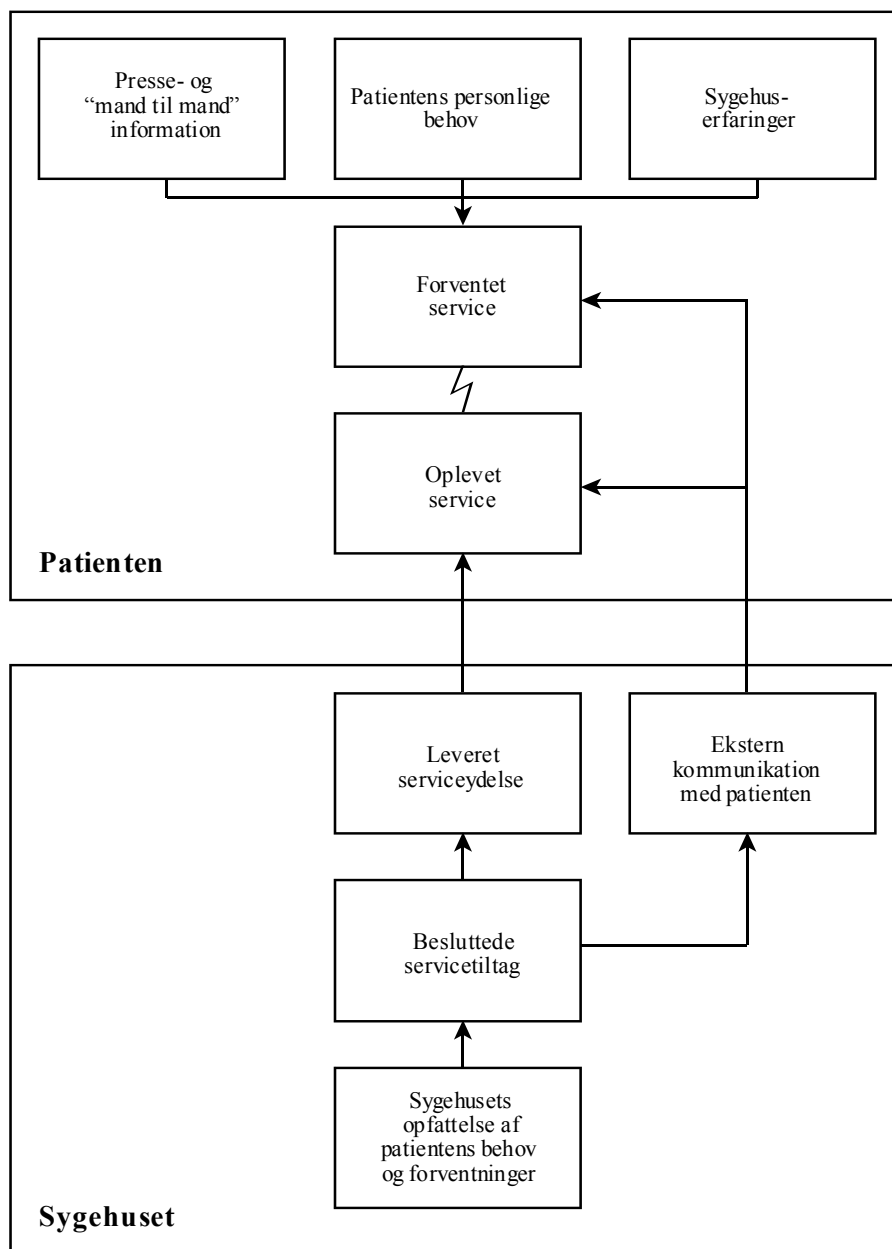
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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>	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.  Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.  Patienterne har svaret anonymt.
<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	Mave- og tarmkirurgi
Antal indlagte	4265
Heraf akut indlagte	3051
Heraf planlagte	1214
Gennemsnitligt antal sengedage	4,4
Belægningsprocent	118
Antal senge	49 + 5 hotelsenge
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	5865
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	-
Plejepersonalestillinger	-
Lægeseekretærstillinger	-
Samlet budgetramme	-
Statistikår	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.



# 1. Om afdelingen

## Afdelingens struktur

Kirurgisk-Gastroenterologisk Afdeling L består af sengeafsnit L2/KVA og L3. Afsnit L 2 har 9 stationære senge og 12 senge til akutte patienter (KVA), Afsnit L 3 har 24 senge. Der er desuden til afdelingen knyttet 5 senge på patienthotellet. Afdelingen består endvidere af modtagelse for indkaldte patienter, et stort for- og efterambulatorium, endoskopisk laboratorium, motilitetslaboratorium og operationsafsnit.

Desuden har afdelingen 4 senge beliggende i medicinsk afdeling V, samt 2 senge til indlagte børn, fysisk placeret i ortopædkirurgisk afdeling E.

## Afdelingens speciale

Opgaverne for Kirurgisk-Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus er udredning, behandling og pleje af patienter med sygdomme i:

- lever
- bugspytkirtel
- milt
- galdeveje
- tolvfingertarm
- spiserør
- mavesæk

Desuden modtages alle akutte mave- tarmkirurgiske patienter fra Århus i L 2(KVA). Her tages stilling til udredning og behandling, samt eventuel overflytning til anden afdeling.

Afdeling L har både lokal sygehusfunktion og landdelsfunktion. På landsdelsplan har afdeling L ansvaret for behandling af ondartede svulster i lever, bugspytkirtel, spiserør og mavesæk; behandling af kroniske betændelsestilstande i bugspytkirtlen, vanskelige galdestenstilfælde, kirurgisk behandling af fedme samt diagnostik og behandling af motilitetsforstyrrelser i spiserør.

Afdelingen er vstdansk center for avanceret gastrointestinal endoskopi. Ved hjælp af kikkertundersøgelse diagnosticeres og behandles sygdomme i galdeveje, bugspytkirtel, spiserør og mavesæk.

En stor del af Afdeling L's operative aktivitet er henlagt til Dagkirurgisk Center. En stor del af disse operationer udføres ved videokirurgi.

Siden maj 2003 har afdelingen også haft aktiviteter henlagt til Odder Sygehus. Det gælder såvel endoskopi, dagkirurgi og som ambulans virksomhed.

## Uddannelse

Afdelingen L er uddannelsessted for læger, såvel præ- som postgraduat, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.

**Samarbejds-  
partnere**

Center for esophagus- og cardiacancer blev oprettet i 1998 i samarbejde mellem Thorax Kirurgisk Afdeling T på Skejby Sygehus, Onkologisk Afdeling D på Århus Kommunehospital og Kirurgisk Afdeling L på Århus Kommunehospital.

Udredning og diagnostik foretages af Afdeling L, hvor man ved hjælp af ultralydsudstyr kan foretage en mere præcis stadietildeling af kræftsygdommen. Dette betyder en sikrere prognose og vurdering af mulighederne for behandling med operation. Selve operationerne foretages på Skejby Sygehus.

I Dagkirurgisk afsnit, Århus sygehus, opererer afdeling L's overlæger og 1. reservelæger. Her foretages i samarbejde med Anæstesiologisk Afdeling mindre indgreb som brok og galdeoperationer på patienter, hvor det er forsvarligt, at de sendes hjem samme dag, som indgrebet er foretaget.

**Kvalitet**

Der er i Afdeling L udarbejdet forløbsplaner for undersøgelsesprogram. Dette sikrer, at der hos patienter, hvor der er mistanke om kræftsygdom, træffes beslutning om behandling på et ensartet grundlag.

Afdeling L har udviklet tværfaglige "tjeklister" over standardprocedurer i pleje- og behandlingsforløbet for alle planlagte og akutte operationer. Dette indebærer en sikring af ensartetheden i pleje- og behandlingsforløbet samt en bedre tværfaglig kommunikation og information til patienten.

**Patientrettede  
tiltag siden  
sidst**

- Afdeling L's skriftlige information til patienter i Endoskopisk Laboratorium er revideret.
- I sengeafsnittene arbejdes med team-organisation, som betyder få personalekontakter for den enkelte patient.
- Afdeling L's ambulatorium er omorganiseret, således at hvert sengeafsnit nu har afsnitsspecifikke ambulatoriedage, hvilket har betydning for kontinuitet og koordination.
- Der er øget fokus på overholdelse af Amtets Servicemål.
- Der er indført standardiserede undersøgelsesforløb for patienter indlagt til observation for kræft.
- Patienter med uhelbredelig kræft tilbydes støtte- og undervisningsprogram.
- Team-organisering inden for lægegruppen er gennemført med henblik på bedre patientforløb.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Endoskopisk Laboratorium, Afd. L**

Undersøgelsesfakta		
Undersøelsesperiode	1. dec. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	250	
Indkomne svar	114	
<b>Svarprocent</b>	<b>46</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 143 Svar november 2001 - 81 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	209	114
<b>Alder</b>		
0-18 år	6%	2%
19-39 år	13%	14%
40-59 år	30%	40%
60-69 år	28%	25%
70-79 år	14%	17%
80 år eller mere	9%	3%
<b>Køn</b>		
Mand	55%	57%
Kvinde	45%	43%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket 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 selektionskævhed.

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

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

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

### Repræsentativiteten

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 tilstræbe lige mange patienter fra forskellige afsnit, selvom disse afsnit 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
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	267	februar 2004	Århus Sygehus
Endoskopisk Laboratorium L	143	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	242	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	145	februar 2004	Århus Sygehus
Skopienhed, Odder Sygehus	135	februar 2004	Århus Sygehus
Anæstesiologisk afdeling, Grenaa	136	maj 2004	Randers Centralsygehus
Dagkirurgisk Afsnit, Afdeling K	286	maj 2005	Randers Centralsygehus
Dagkirurgisk Afdeling ND	281	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Dagklinik	94	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>1.729</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 afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henvise 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  
Endoskopisk Laboratorium, Afd. L, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	81	143	114
<b>Ugedag</b>				
Mandag	28%	17%	19%	22%
Tirsdag	15%	25%	32%	21%
Onsdag	20%	22%	22%	19%
Torsdag	19%	16%	16%	21%
Fredag	19%	20%	11%	17%
Lørdag	0%	0%	0%	-
<b>Alder</b>				
0-18 år	10%	0%	2%	4%
19-39 år	10%	17%	14%	29%
40-59 år	33%	35%	40%	38%
60-69 år	26%	24%	25%	17%
70-79 år	16%	16%	17%	9%
80 år eller mere	5%	8%	3%	4%
<b>Køn</b>				
Mand	46%	55%	57%	40%
Kvinde	54%	45%	43%	60%
<b>Erfaring</b>				
1 gang	65%	46%	39%	57%
Flere gange	35%	54%	61%	43%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	92%	87%	85%	91%
Udenamtspatienter	8%	13%	15%	9%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91%	96%	98%	96%
Ikke dansk	9%	4%	2%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	21%	30%	35%	30%
Har ikke søgt information	79%	70%	65%	70%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	90%	92%	97%	96%
Pårørende	10%	8%	3%	4%
<b>Uventet lægebesøg</b>				
Ja	0%	0%	12%	-
Nej	0%	0%	88%	-



### 3. Dagpatienterne

#### **Baggrunds- spørgsmål**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Forskel på patienterne?**

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på  
Endoskopisk Laboratorium, Afd. L, Århus Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 114 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	85%	8%	4%	4%
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	87%	8%	2%	4%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	82%	4%	1%	12%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	80%	12%	4%	4%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	79%	14%	3%	4%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	85%	6%	0%	9%
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	64%	15%	13%	8%
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	82%	12%	4%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	75%	8%	4%	13%
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	68%	15%	9%	8%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	44%	11%	8%	37%

- 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. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

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

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

### Patienternes svar

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

### Kommentarer til Spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra dagpatienter på Endoskopisk Laboratorium, Afd. L, 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
	81	143	114			
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	23%	15%	12%	12%	6%	17%
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	14%	9%	10%	5%	4%	11%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	4%	1%	6%	5%	1%	8%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	16%	7%	17%	11%	7%	17%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	23%	11%	17%	13%	11%	15%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	11%	5%	7%	4%	1%	6%
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	21%	31%	30%	25%	20%	34%
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	27%	19%	16%	15%	9%	19%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	11%	10%	14%	9%	4%	10%
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	22%	19%	26%	14%	7%	19%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	10%	28%	31%	19%	11%	30%

- 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>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 afdelinger</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for dagafsnittet opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den seneste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser blandt dagpatienterne. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige dagafsnit er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme afsnit. Forskelle i sygdommens karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, “Bedst” og “Dårligst”</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre kirurgiske 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 afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Dagafsnittet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede dagafsnit.</p>

**Tabel 7 Ventetid inden behandling på  
Endoskopisk Laboratorium, Afd. L, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	73	133	104	1.729	
Ja	82%	80%	80%	84%	88%	76%
Nej	18%	20%	20%	16%	12%	24%

**Tabel 8 Motiv til valg af sygehus for dagpatienter på  
Endoskopisk Laboratorium, Afd. L, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
	Antal	92	171	143
Lægens råd	63%	48%	41%	35%
Kort venteliste	4%	5%	1%	14%
Tæt på bopæl/familie	22%	17%	22%	24%
Gode erfaringer/godt omdømme	11%	16%	15%	16%
Andet	0%	14%	20%	12%

## 5. Ventetid og valg af sygehus

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.</li></ul>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Spørgeskemaet til dagpatienterne har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden dagpatientbehandlingen.</p>
<b>Opleves ventetiden for lang?</b>	<p>I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan dagpatienterne har oplevet ventetiden, inden de har kunnet komme til.</p> <p>Afdelingen har i Tabel 7 også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede afsnit med hensyn til oplevet ventetid.</p> <p>Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvfølgelig ikke med i undersøgelsen.</p>
<b>Valg af sygehus</b>	<p>I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været behandlet som dagpatient på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde. Motiverne for patienternes valg fremgår af tabel 8 på modsatte side.</p>

**Tabel 9 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige læger på Endoskopisk Laboratorium, Afd. L, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	77	137	107	1.729	
Ja	8%	6%	13%	4%	1%	10%
Nej	92%	94%	87%	96%	99%	90%

**Tabel 10 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Endoskopisk Laboratorium, Afd. L**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	74	137	109	1.729	
Ja	3%	4%	10%	4%	1%	9%
Nej	97%	96%	90%	96%	99%	91%

**Tabel 11 Andelen af dagpatienter, der fik udleveret et kontaktkort på Endoskopisk Laboratorium, Afd. L**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	-	-	108	-	
Ja	-	-	15%	-	-	-
Nej	-	-	85%	-	-	-



## 6. 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 uddynding 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 9 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 9 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
<b>For mange plejersonkontakter?</b>	<p>Tabel 10 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 dagafsnittets eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.</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 11. 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 12**    **Dagpatienternes samlede vurdering af**  
**Endoskopisk Laboratorium, Af**  
*Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	78	136	109	1.729		
Fem stjerner (enestående)	28%	37%	21%	37%	42%	35%
Fire stjerner (godt)	56%	58%	66%	56%	53%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	12%	3%	12%	6%	5%	11%
To stjerner (dårligt)	0%	1%	1%	0%	0%	0%
En stjerne (uacceptabelt)	4%	1%	0%	0%	0%	0%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>15%</b>	<b>5%</b>	<b>13%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>

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

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

<b>Fra 5 til 1 stjerne</b>	<p>Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af afsnittet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder “enestående”, 4 betyder “godt”, 3 betyder “både godt og dårligt”, 2 betyder “dårligt” og 1 stjerne betyder “uacceptabelt”.</p> <p>Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvejning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til afsnittet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.</p>
<b>Gennemsnit, det bedste og det dårligste</b>	<p>Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af afsnittet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afsnittets eventuelle seneste måling.</p> <p>I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dag-afsnit har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Afsnittet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede afsnit.</p> <p>Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afsnittet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.</p>
<b>Kommentarer</b>	<p>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.</p>
<b>Forskel på afsnit og dagpatienter?</b>	<p>I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af dagpatienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem eventuelle forskellige dagafsnit og grupper af diagnose-koder.</p>



# Litteratur

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, 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 Krostrup (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



19. Hvad er dit samlede indtryk af Dagsafsnit NN?

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

- Har søgt information  
 Har ikke søgt information

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

- Ja  Nej  Ved ikke

23. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

26. Alder? (patientens)

år

27. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

24. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

25. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!



Afd. kode: xx

Evt. afsnitskode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

## Dagsafsnit NN

NN Sygehus

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

Antal gange (evt. cirka)

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

- Ja  Nej  Ved ikke

3. Hvad lå der bag valget af netop NN Sygehus?

(gerne flere kryds)

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

4. På hvilken ugedag lå din seneste dagpatientbehandling?

- Mandag  Torsdag  
 Tirsdag  Fredag  
 Onsdag  Husker ikke

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

- Ja  Nej  Ved ikke

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

- Ja  Nej  Ved ikke

7. Måtte du efter din dagkirurgiske behandling uventet opsøge vagtlæge, egen læge eller lignende?

- Ja  Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste dagbehandling på afdelingen:



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

Kommentarer:

9. Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

13. Var plejepersonalet gode til deres fag?

Kommentarer:

14. Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

18. Har 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 på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	75	23	3	40
	2 gange	91	0	9	22
	3 gange	92	0	8	13
	Mere end 3 gange	100	0	0	29
Ugedag	Mandag	89	6	6	18
	Tirsdag	90	6	3	31
	Onsdag	84	11	5	19
	Torsdag	87	13	0	15
	Fredag	91	0	9	11
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	85	10	5	40
	Har ikke søgt information	90	7	3	70
Køn	Mand	87	8	5	62
	Kvinde	89	9	2	47
Bopæl	Indenamtspatienter	87	9	4	94
	Udenamtspatienter	94	6	0	16
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	69	25	6	16
	40-59 år	89	7	4	46
	60-69 år	93	4	4	27
	70-79 år	94	6	0	17
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	90	7	3	108
	Ikke dansk	0	50	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	8	4	102
	Pårørende	67	33	0	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	88	8	4	110

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	87	10	3	39
	2 gange	91	9	0	22
	3 gange	93	7	0	14
	Mere end 3 gange	93	7	0	29
Ugedag	Mandag	100	0	0	17
	Tirsdag	90	10	0	31
	Onsdag	90	10	0	20
	Torsdag	79	14	7	14
	Fredag	100	0	0	11
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	88	10	3	40
	Har ikke søgt information	91	7	1	69
Køn	Mand	92	6	2	62
	Kvinde	87	11	2	47
Bopæl	Indenampatienter	91	6	2	94
	Udenampatienter	81	19	0	16
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	75	25	0	16
	40-59 år	91	7	2	45
	60-69 år	93	7	0	27
	70-79 år	100	0	0	17
	80 år eller mere	67	0	33	3
Modersmål	Dansk	91	7	2	108
	Ikke dansk	50	50	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	8	2	102
	Pårørende	67	33	0	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	90	8	2	110

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	91	9	0	34
	2 gange	100	0	0	21
	3 gange	92	8	0	13
	Mere end 3 gange	92	4	4	26
Ugedag	Mandag	94	6	0	18
	Tirsdag	93	7	0	28
	Onsdag	100	0	0	17
	Torsdag	92	0	8	13
	Fredag	88	13	0	8
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	94	3	3	34
	Har ikke søgt information	94	6	0	65
Køn	Mand	93	5	2	58
	Kvinde	95	5	0	41
Bopæl	Indenampatienter	97	3	0	89
	Udenampatienter	73	18	9	11
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	86	14	0	14
	40-59 år	95	5	0	38
	60-69 år	92	4	4	25
	70-79 år	100	0	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	95	4	1	98
	Ikke dansk	50	50	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	93
	Pårørende	50	50	0	2
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	94	5	1	100

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	90	5	5	39
	2 gange	77	23	0	22
	3 gange	64	29	7	14
	Mere end 3 gange	83	10	7	29
Ugedag	Mandag	83	17	0	18
	Tirsdag	87	10	3	31
	Onsdag	95	5	0	20
	Torsdag	79	14	7	14
	Fredag	60	30	10	10
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	70	23	8	40
	Har ikke søgt information	90	7	3	69
Køn	Mand	85	10	5	61
	Kvinde	79	17	4	48
Bopæl	Indenampatienter	84	13	3	93
	Udenampatienter	76	12	12	17
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	75	25	0	16
	40-59 år	86	7	7	44
	60-69 år	71	21	7	28
	70-79 år	94	6	0	17
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	82	13	5	108
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	12	5	102
	Pårørende	100	0	0	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	83	13	5	110

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	82	15	3	39
	2 gange	83	17	0	23
	3 gange	77	15	8	13
	Mere end 3 gange	83	14	3	29
Ugedag	Mandag	94	6	0	18
	Tirsdag	83	13	3	30
	Onsdag	85	10	5	20
	Torsdag	92	0	8	13
	Fredag	73	27	0	11
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	69	28	3	39
	Har ikke søgt information	90	7	3	69
Køn	Mand	81	16	3	62
	Kvinde	85	13	2	46
Bopæl	Indenampatienter	84	15	1	93
	Udenampatienter	75	13	13	16
Alder	0-18 år	50	0	50	2
	19-39 år	87	13	0	15
	40-59 år	84	16	0	45
	60-69 år	71	21	7	28
	70-79 år	94	6	0	16
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	82	15	3	107
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	15	3	101
	Pårørende	100	0	0	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	83	15	3	109

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	95	5	0	38
	2 gange	95	5	0	22
	3 gange	100	0	0	12
	Mere end 3 gange	88	12	0	26
Ugedag	Mandag	94	6	0	16
	Tirsdag	97	3	0	30
	Onsdag	95	5	0	20
	Torsdag	92	8	0	12
	Fredag	89	11	0	9
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	92	8	0	38
	Har ikke søgt information	94	6	0	65
Køn	Mand	92	8	0	60
	Kvinde	95	5	0	43
Bopæl	Indenampatienter	93	7	0	90
	Udenampatienter	93	7	0	14
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	100	0	0	15
	40-59 år	90	10	0	42
	60-69 år	92	8	0	26
	70-79 år	100	0	0	16
	80 år eller mere	67	33	0	3
Modersmål	Dansk	93	7	0	102
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	7	0	96
	Pårørende	100	0	0	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	93	7	0	104

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	73	16	11	37
	2 gange	73	18	9	22
	3 gange	69	15	15	13
	Mere end 3 gange	63	15	22	27
Ugedag	Mandag	81	13	6	16
	Tirsdag	77	13	10	30
	Onsdag	74	11	16	19
	Torsdag	64	7	29	14
	Fredag	50	30	20	10
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	67	13	21	39
	Har ikke søgt information	71	18	11	66
Køn	Mand	67	15	18	61
	Kvinde	74	16	9	43
Bopæl	Indenampatienter	70	17	13	88
	Udenampatienter	65	12	24	17
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	69	19	13	16
	40-59 år	64	17	19	42
	60-69 år	64	21	14	28
	70-79 år	93	7	0	14
	80 år eller mere	67	0	33	3
Modersmål	Dansk	70	16	15	103
	Ikke dansk	50	50	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	14	13	97
	Pårørende	67	33	0	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	70	16	14	105

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	85	12	2	41
	2 gange	86	14	0	22
	3 gange	79	7	14	14
	Mere end 3 gange	82	14	4	28
Ugedag	Mandag	82	12	6	17
	Tirsdag	87	10	3	31
	Onsdag	85	15	0	20
	Torsdag	86	0	14	14
	Fredag	91	9	0	11
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	73	20	8	40
	Har ikke søgt information	90	9	1	70
Køn	Mand	83	14	3	63
	Kvinde	85	11	4	47
Bopæl	Indenampatienter	87	12	1	95
	Udenampatienter	63	19	19	16
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	75	13	13	16
	40-59 år	87	13	0	45
	60-69 år	78	15	7	27
	70-79 år	89	11	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	85	11	4	109
	Ikke dansk	0	100	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	13	4	103
	Pårørende	67	33	0	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	84	13	4	111



Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	91	9	0	34
	2 gange	86	9	5	22
	3 gange	73	0	27	11
	Mere end 3 gange	85	11	4	27
Ugedag	Mandag	81	19	0	16
	Tirsdag	84	10	6	31
	Onsdag	95	5	0	19
	Torsdag	91	0	9	11
	Fredag	57	14	29	7
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	81	14	6	36
	Har ikke søgt information	89	6	5	62
Køn	Mand	84	9	7	58
	Kvinde	88	10	3	40
Bopæl	Indenampatienter	89	8	2	84
	Udenampatienter	67	13	20	15
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	92	8	0	12
	40-59 år	85	8	8	39
	60-69 år	82	11	7	28
	70-79 år	87	13	0	15
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	86	9	5	97
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	10	4	91
	Pårørende	100	0	0	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	86	9	5	99

Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	77	13	10	39
	2 gange	73	23	5	22
	3 gange	55	18	27	11
	Mere end 3 gange	78	15	7	27
Ugedag	Mandag	72	22	6	18
	Tirsdag	72	21	7	29
	Onsdag	72	11	17	18
	Torsdag	100	0	0	12
	Fredag	60	20	20	10
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	69	19	11	36
	Har ikke søgt information	76	15	9	68
Køn	Mand	74	17	9	58
	Kvinde	74	15	11	46
Bopæl	Indenampatienter	77	15	8	91
	Udenampatienter	57	21	21	14
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	69	23	8	13
	40-59 år	81	10	10	42
	60-69 år	67	22	11	27
	70-79 år	67	22	11	18
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	74	17	10	103
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	15	10	99
	Pårørende	100	0	0	2
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	74	16	10	105

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	70	22	9	23
	2 gange	73	7	20	15
	3 gange	60	30	10	10
	Mere end 3 gange	76	14	10	21
Ugedag	Mandag	67	27	7	15
	Tirsdag	75	5	20	20
	Onsdag	56	31	13	16
	Torsdag	83	17	0	6
	Fredag	50	33	17	6
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	62	27	12	26
	Har ikke søgt information	73	13	13	45
Køn	Mand	62	23	15	39
	Kvinde	81	9	9	32
Bopæl	Indenamtspatienter	71	17	12	65
	Udenamtspatienter	57	29	14	7
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	56	22	22	9
	40-59 år	63	23	13	30
	60-69 år	71	18	12	17
	70-79 år	86	7	7	14
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	70	19	11	70
	Ikke dansk	50	0	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	18	13	67
	Pårørende	100	0	0	2
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	69	18	13	72

<b>Fandt du ventetiden inden du kunne blive behandlet rimelig i forhold til din sygdom?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	83	18	40
	2 gange	77	23	22
	3 gange	82	18	11
	Mere end 3 gange	79	21	28
Ugedag	Mandag	82	18	17
	Tirsdag	73	27	30
	Onsdag	89	11	19
	Torsdag	85	15	13
	Fredag	90	10	10
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	89	11	35
	Har ikke søgt information	75	25	69
Køn	Mand	76	24	59
	Kvinde	84	16	45
Bopæl	Indenampatienter	78	22	87
	Udenampatienter	88	12	17
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	87	13	15
	40-59 år	79	21	43
	60-69 år	77	23	26
	70-79 år	76	24	17
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	80	20	102
	Ikke dansk	50	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	20	97
	Pårørende	100	0	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	80	20	104

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	5	95	40
	2 gange	19	81	21
	3 gange	14	86	14
	Mere end 3 gange	22	78	27
Ugedag	Mandag	6	94	18
	Tirsdag	7	93	29
	Onsdag	10	90	20
	Torsdag	29	71	14
	Fredag	27	73	11
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	16	84	38
	Har ikke søgt information	12	88	68
Køn	Mand	12	88	60
	Kvinde	15	85	46
Bopæl	Indenamtspatienter	12	88	90
	Udenamtspatienter	18	82	17
Alder	0-18 år	0	100	2
	19-39 år	7	93	14
	40-59 år	16	84	45
	60-69 år	19	81	26
	70-79 år	6	94	17
	80 år eller mere	0	100	3
Modersmål	Dansk	13	87	106
	Ikke dansk	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	14	86	100
	Pårørende	0	100	2
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	13	87	107

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	5	95	41
	2 gange	9	91	23
	3 gange	8	92	12
	Mere end 3 gange	21	79	28
Ugedag	Mandag	0	100	18
	Tirsdag	10	90	29
	Onsdag	5	95	21
	Torsdag	20	80	15
	Fredag	9	91	11
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	8	92	39
	Har ikke søgt information	11	89	70
Køn	Mand	10	90	62
	Kvinde	11	89	46
Bopæl	Indenamtspatienter	10	90	93
	Udenamtspatienter	13	88	16
Alder	0-18 år	0	100	2
	19-39 år	19	81	16
	40-59 år	9	91	45
	60-69 år	11	89	27
	70-79 år	6	94	16
	80 år eller mere	0	100	3
Modersmål	Dansk	9	91	107
	Ikke dansk	50	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	10	90	101
	Pårørende	33	67	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	10	90	109

<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
		%	%	
Erfaring	1 gang	13	87	39
	2 gange	26	74	23
	3 gange	7	93	14
	Mere end 3 gange	15	85	26
Ugedag	Mandag	6	94	18
	Tirsdag	14	86	28
	Onsdag	22	78	18
	Torsdag	7	93	15
	Fredag	18	82	11
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	21	79	39
	Har ikke søgt information	12	88	68
Køn	Mand	14	86	59
	Kvinde	17	83	48
Bopæl	Indenamtspatienter	15	85	91
	Udenamtspatienter	12	88	17
Alder	0-18 år	0	100	2
	19-39 år	33	67	15
	40-59 år	7	93	44
	60-69 år	26	74	27
	70-79 år	6	94	17
	80 år eller mere	0	100	3
Modersmål	Dansk	14	86	106
	Ikke dansk	50	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	15	85	100
	Pårørende	33	67	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	15	85	108

<b>Måtte du efter din dagkirurgiske behandling uventet opsøge vagtlæge, egen læge eller lignende?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	10	90	41
	2 gange	9	91	23
	3 gange	14	86	14
	Mere end 3 gange	17	83	29
Ugedag	Mandag	6	94	17
	Tirsdag	13	87	31
	Onsdag	5	95	21
	Torsdag	13	87	15
	Fredag	9	91	11
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	15	85	40
	Har ikke søgt information	10	90	71
Køn	Mand	14	86	63
	Kvinde	8	92	48
Bopæl	Indenamtspatienter	12	88	95
	Udenamtspatienter	12	88	17
Alder	0-18 år	50	50	2
	19-39 år	13	88	16
	40-59 år	15	85	46
	60-69 år	4	96	28
	70-79 år	12	88	17
	80 år eller mere	0	100	3
Modersmål	Dansk	10	90	110
	Ikke dansk	100	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	11	89	104
	Pårørende	33	67	3
Dagafsnit i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	12	88	112



<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	86	14	42
	2 gange	86	14	22
	3 gange	77	23	13
	Mere end 3 gange	93	7	27
Ugedag	Mandag	88	12	17
	Tirsdag	90	10	31
	Onsdag	86	14	21
	Torsdag	92	8	13
	Fredag	80	20	10
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	86	14	37
	Har ikke søgt information	87	13	71
Køn	Mand	85	15	62
	Kvinde	89	11	46
Bopæl	Indenampatienter	87	13	94
	Udenampatienter	87	13	15
Alder	0-18 år	50	50	2
	19-39 år	93	7	15
	40-59 år	85	15	46
	60-69 år	88	12	26
	70-79 år	88	12	17
	80 år eller mere	100	0	3
Modersmål	Dansk	87	13	107
	Ikke dansk	100	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	13	102
	Pårørende	100	0	3
Afdeling i alt	Endoskopisk Laboratorium, Afd. L	87	13	109



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



*Vidste for lidt om forholdene inden undersøgelsen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Har prøvet det før.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Lægen havde informeret mig inden, og jeg fik en folder med fra hospitalet, inden jeg skulle ind. Folderen var lidt skræmmende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Har fået foretaget undersøgelsen tidligere. Information fra afdeling, men ikke fra Endoskopisk Laboratorium.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg var indlagt, da jeg blev undersøgt, så dét med dagbehandlingen er ikke relevant.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, da jeg havde prøvet turen en gang før.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Brevet var meget informativt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Grundet mit komplicerede tilfælde, skal jeg opereres på Silkeborg Sygehus, da kikkertundersøgelsen ikke gav det ventede resultat.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Var meget i tvivl om, hvad jeg egentlig skulle.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Professionel behandling, tak!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Både i indkaldelse og på afdelingen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Det udenamtshospital sagde, at jeg skulle til Århus, og jeg blev glad.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Foregik som dagspatient med indlæggelse dagen før med glucosedrop p.g.a. faste.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg vidste ikke, hvad der skulle foregå, men det er jo også svært for lægen, der først skal orientere sig om forløbet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Var indlagt på L3.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



**Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?**



*Bortset fra en ½ times ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg ventede i 3 timer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Men triste billeder i venteværelset.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Den lægelige samtale ved indskrivningen gav helt klart noget usikkerhed på den videre behandling, da der blev henvist til noget, jeg ikke var bekendt med fra tidligere undersøgelser.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Lå længe og ventede ude på gangen (ca. 1½ time), men da jeg først blev modtaget, var det fint.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Meget venlige personaler.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg fik de oplysninger, jeg skulle have, og jeg fik meget opmuntring fra personalets side.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Storartet! Venlig sygeplejerske. Hun hedder NN.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Ris: mødte ikke lægen, som skulle operere før efter operationen, og narkoselægen var en anden, end vedkommende jeg havde talt med. Ellers ok!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg var meget bange p.g.a. en tidligere dårlig oplevelse ved operation i fuld narkose, men jeg har aldrig mødt et så sødt, imødekommende og fagligt dygtigt menneske som sygeplejersken, der modtog mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

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



*Meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg var til undersøgelse på Endoskopisk Afdeling, og L3 forventede at jeg forblev indlagt til næste dag.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*P.g.a. komplikation efter undersøgelse blev det til overnatning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg var indlagt på Afdeling V.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg var indlagt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg kom fredag og var udskrevet mandag. Fra lørdag til mandag var jeg på patienthotellet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Overnatter på patienthotellet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Folderen havde nævnt noget om bedøvelse i munden ved hjælp af en spray. Den blev ikke nævnt før eller under behandlingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Dét, der skulle være én dag, blev til 3 uger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg undgår helst overnatning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Undersøgelse og hvilestue, ok.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Fik dog en enkelt overnatning - var hjemme dagen efter om formiddagen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Men var dog indlagt på Onkologisk Afdeling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Indlagt på L2.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg var indlagt på patienthotellet én nat.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Efter endt behandling på Afdeling V blev jeg overflyttet til patienthotellet. Det var meget fint.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Var indlagt på L3.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Havde en overnatning på patienthotel.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

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

-  *Det er begrænset, hvor meget kontakt der er, når kontakten til afdelingen er en undersøgelse under en indlæggelse. Det er ikke på Endoskopisk Laboratorium jeg har fået oplysninger, samtale, pleje, m.m.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *De kan jo ikke gøre for, at den kan komme igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Er kommet der igennem de sidste 10-12 år.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Virkede meget kompetent, men jeg troede, at jeg ville modtage noget information efter 14 dage, men der er ikke kommet noget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Indtil nu har jeg kun været til undersøgelse og samtale om resultatet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Lyttede ikke til patienten og havde sine egne teorier. Hver læge havde sine egne opfattelser. I sidste ende havde patienten ret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Jeg er ked af, ikke at have talt med lægen - hverken før eller efter min undersøgelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *I begyndelsen af februar skulle jeg have svar på prøver fra januar, men svarene var ikke kommet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Manglede uddybende forklaring på lidelse, prognose, undersøgelsesresultater, m.m. Temmelig overfladisk forklaring, om nogen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Liggesår.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand













*Afdeling L2 var en suverænt god oplevelse, medens Afdeling L3 var en upersonlig og ensom oplevelse. Alt for lidt kontakt med personalet og mangefuld pasning af meget syge medpatienter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

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

-  *Havde prøvet det før, og var dermed bekendt med forløbet ved tidligere undersøgelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *De hjalp meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Kommer i en seng - kommer til undersøgelse - kommer tilbage til afdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg spørger ikke så meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Jeg er meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fik en god snak med lægen, som udskrev mig, men savnede en samtale med behandlende læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Lægen lyttede kun til mig, inden jeg blev bedøvet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Måske, eller heldigvis ikke syg nok!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, meget på L2 og Endoskopisk Laboratorium. På L3 var det mere svingende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Lægen var meget stille og rolig. Hun lyttede meget, og jeg følte mig rigtig tryk, så hun kunne få nålen i første gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

**Var plejepersonalet gode til deres fag?**



*Var uprofessionelle til at stikke.*

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



*Assisterende sygeplejerske var helt ny på stedet, men okay.*

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



*Min journal var ikke blevet læst inden, så jeg måtte vente en time p.g.a. medicin.*

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



*Meget omsorgsfulde.*

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



*Absolut.*

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



*Så vidt jeg kan bedømme.*

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



*Nogle var meget dygtige, men der var for mange vandbærere - især i weekenden.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*I sædeleshed sygeplejersken, som forklarede alt og var på forkant med behandlingen og dermed smerterne. Rigtig godt.*

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



*Jeg fik STOR støtte af sygeplejersken.*

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



*Og venlige.*

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



*Mangler information.*

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



*Meget venlige, fine informationer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



**Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?**



*For lang ventetid fra møde til behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Blev kørt til undersøgelse 2 timer før undersøgelsen, men det betød ikke noget for mig. Jeg lå jo i en seng og havde ingen smerter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Blev hjemsendt p.g.a. sygdom på hospitalet. Jeg fik en ny tid en anden dag.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Ved efterfølgende besøg på dagafsnittet har tiderne passet til punktlighed.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Skulle vente ca. en time før start, uden at det virkede som om, der var kommet noget akut.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Mine papirer blev væk, så lørdag og søndag var spild-dage.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Til dels.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Nej. Kom først til kl. 14.30 og skulle møde kl. 9.00. Det er lang ventetid, når man er meget dårlig efter 1½ dags udtømning.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Ventede 3½ time på behandling, men okay.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Sygdom resulterede i ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg kunne stille uret efter forløbet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Eftersom jeg skulle have svar på en kikkertundersøgelse fra januar, og svaret ikke var kommet, var det spildtid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ankom kl. 6.00 - opereret ca. kl. 11-12.00. Det er da okay, synes jeg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Ca. ½ times ventetid.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

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



*Det stod i folderen, og de sagde det inden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*Da jeg er tilknyttet Afdeling V, er det dér, jeg har fået informationer. Har der været spørgsmål, har jeg altid ringet dertil.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Ville gerne have haft en kort besked om, hvad undersøgelsen viste, i forhold til data fra de foregående undersøgelser.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Var lidt omtåget af beroligende middel.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Det var personalet virkelig god til - at give informationer. Jeg savnede samtale med den behandlende læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Havde efterfølgende et møde med NN, så jeg føler mig informeret helt ned i detaljen. Meget positivt!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Har ikke modtaget noget endnu. Har ringet ind og efterlyst noget information og er blevet lovet et brev, men har ikke modtaget det endnu (9 dage siden).*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



*Ja, det skal man love for. Fik diagnosen kræft at vide uden at have nogen pårørende ved sig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Jeg havde fornemmelsen af, at de ikke vidste, hvad de ville gøre, da jeg kom.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



*Konklusioner fås på Afdeling H i februar.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



*Ikke på det udenamtslige hospital.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Kan ikke opereres, da jeg har en udposning på Aorta.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Havde forhåndsviden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Har en ret speciel sygdom, som kun NN har sat sig ind i.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

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



*Talte kun med tre - det var godt, så blev det ikke forvirrende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*De gik ikke ind på hinandens områder.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Jeg har været igennem det så mange gange, at jeg ved, hvad der foregår.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Jeg mener bestemt, at lægen sagde, at jeg ville modtage et brev 14 dage efter behandlingen, men da jeg ringede ind, fik jeg at vide, at jeg skulle vente yderligere 2 måneder til jeg har været på Lungemedicinsk Afdeling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



*En sygeplejerske sagde, at det ikke kunne siges, det var kræft, før man havde kigget på prøverne, på trods af, at lægen ikke havde været i tvivl.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand













*Ved lige så mange læger, der havde stuegang, var der lige så mange sammenhænge. Har den opfattelse, at min læge har fået sin uddannelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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

-  *Selvforskyldt - jeg havde meget travlt med at komme hjem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Fik ingen information, da jeg havde tid til en senere samtale.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Husker det ikke p.g.a. bedøvelsen, men tror, at det var så aldeles udmærket.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Min mave var meget sart de efterfølgende dage. Det vidste jeg ikke noget om.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der blev et lille ikke-blødende mavesår i tolvfingertarmen. Fik ordineret medicin, men fik ingen information om f.eks. kost, helbredsprognose og kontrol.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Var dopet af bedøvelse og kunne derfor ikke huske meget andet end ordet 'kræft', og da andre ikke havde hørt, hvad der blev sagt, er det en lang ventetid til næste indkaldelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Jeg fik ingen information.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke fået nogen besked fra det udenamtslige hospital på nogen måde.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *En enkelt gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg blev flyttet til Amtssygehuset med det samme.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg skal til samtale midt i februar, hvor jeg får yderligere information.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand













*Lægen satte sig på båren hos mig og fortalte stille og roligt om resultatet af undersøgelsen, og jeg følte mig tryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Venter stadig på resultat af sidste undersøgelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Har på fornemmelsen, at der går lang tid, inden egen læge modtager besked efter endt undersøgelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Kommer tilbage til det udenamtslige sygehus uden journal. Den kom først anden dag, og det var et problem for personalet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Sygehuset har ikke konsekvent sendt journaloplysninger om f.eks. medicin til den praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Min læge har tidligere henvist til Randers, men jeg vil helst til Århus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Silkeborg Sygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Efter en måneds forløb har min egen læge ikke hørt om undersøgelsen!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Men det er min egen læge, der er sløv.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Jeg var hos min egen læge vedrørende en virus, og hun fortalte mig, at hun havde alle oplysninger fra Endoskopisk Laboratorium.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Det er det udenamtslige hospital.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde





*Praktiserende læge blev ikke informeret efter besøget på Afdeling L.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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

-  *Min kvælningsangst blev væsentligt reduceret med det forstående personale*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Hvis der ikke hver gang havde været en ½ times ventetid, ville jeg have givet fem stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Der bør ikke være så lang ventetid på forud aftalt tid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *God behandling. Svar på mine spørgsmål. De virker meget beroligende på folk.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Venligt, imødekommende og vidende personale, der skaber en tryk atmosfære for os som patienter.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Fordi lægen og sygeplejersken var gode til at forklare og hjælpe. Var ret nervøs, og det hjalp, at de var rolige og forklarende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Personalet er utrolig sødt og professionelt. De får én til at føle sig tryk og i gode hænder. Svaret til afdelingen har været hurtigt og givet lidt ventetid.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Har fået foretaget en undersøgelse og har ikke yderligere kontakt til personalet på Endoskopisk Laboratorium. Tilfredshed med kontakt til den behandlende afdeling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg blev modtaget omsorgsfuldt og følte mig respekteret - det gav mig tryk, og jeg følte tillid til personalet. Jeg synes, ventetiden var for lang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Blev godt taget imod og behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg føler mig tryk ved undersøgelserne og informationerne.*

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



*Jeg synes, at lægen og sygeplejersken pjattede for meget, så jeg havde smerter under hele behandlingen. Jeg fik fjernet en åreknude i spiserøret.*

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



*Eneste minus er ventetiden.*

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



*Behandlingen er hurtig og kompetent - som andre steder i sundhedssystemet, men der mangler opfølgning og forebyggende information!*

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



*Ventetiden, inden man kommer videre i behandling, er for lang - 7 uger er lang tid. Dernæst er der også for lang tid imellem undersøgelserne.*

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



*Personalet har været sødt, venligt og har støttet mig.*

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



*Ved første akutte indlæggelse var der en ventetid på 13 timer før behandling (fjernelse af genstand i spiserøret).*

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



*Jeg fik beskadiget bugspytkirtlen, fik svamp i halsen og ondt efter behandlingen. Hvor jeg havde forstået, at det ikke var noget særligt, endte jeg med at være syg en hel uge.*

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



*Jeg synes, at personalet var dygtigt til at berolige én ved at fortælle, hvad der skulle ske.*

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













*P.g.a. professionelt personale med meget omsorg for patienten. Jeg havde en meget god oplevelse, selvom jeg var lidt nervøs.*

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



*Har endnu ikke fået brev fra afdelingen efter en måned.*

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

-  *Jeg synes, det er svært at give stjerner, når det drejer sig om sygdom, men efter omstændighederne fungerer afdelingen godt, måske endda enestående.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Fordi jeg synes, at det fungerede, som det skulle. Jeg følte mig tryk og i gode hænder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *er altid blevet godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg føler mig velinformeret, afslappet og tryk - specielt ved NN, men også ved resten af personalet. Professionelt team - venlige og imødekommende, uanset det pres de trods alt også må være under nu og da.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *For god behandling af hele personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Jeg er glad for, at jeg bor i Århus Amt. Har gode erfaringer med Århus Sygehus.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Man må aldrig informere meget syge patienter, når de ikke har pårørende ved deres side. Overhold de planlagte tider bedre.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Første gang jeg var der, var det udmærket. Anden gang var også okay, men med nogen ventetid. Den sidste gang var utilfredsstillende p.g.a. mange stik til bedøvelse og ingen snak med en læge bagefter.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Stor omsorg, god smertelindring og orientering om undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Både plejepersonale og læge er meget søde, tålmodige og tillidsvækkende. De drager virkelig professionel omsorg for patienten. Også sekretæren er meget imødekommende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Personalet udviste lydhørhed, interesse og kompetence.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Har været indlagt. Var kun i dagafsnittet til ét besøg. Indlæggelsen var en rodet oplevelse. Læger var uforberedte, der var ikke bestilt hotelværelse, lægen gav svar på en blodprøve, der var taget en måned tidligere i en anden afdeling.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Altid godt modtaget og behandlet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Eneste mangel var, at jeg ikke blev informeret om, at jeg ville blive indkaldt til ambulant kontrolsamtale, hvilket i øvrigt er en god ide.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg har ingen nævneværdig erfaring med sygehusbehandling, men jeg har følt mig absolut godt behandlet på Endoskopisk Laboratorium.*

*I brevet fra december fra Øre-, næse-, halsafdelingen meddeles det, at Mave-tarmkirurgisk Afdeling har anmodet om at indkalde mig til en undersøgelse af en forsnævring i spiserøret, som er konstateret ved undersøgelser på Øre-, næse-, halsafdelingen. Der indkaldes fra Endoskopisk Laboratorium i januar. Ved samtale på Øre-, næse-, halsafdelingen i december 2005 vedrørende resultatet af kikkertundersøgelsen i november meddelte lægen, at der intet unormalt var fundet ved de gennemførte undersøgelser, og at der ikke var noget - hverken helbredsmæssigt eller forsikringsmæssigt - der forhindrede, at jeg tog på en længere, planlagt udlandsrejse. Set i det lys, forekommer ventetiden på undersøgelsen at være rimelig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Fem stjerner til NN, én til resten. Der mangler i dén grad samarbejde, INFORMATION og indblik i patienternes almene tilstand. Ville sprøjte Streptase i lungten umiddelbart før man skulle i fuld narkose - hvis patienten ikke sagde nej, hvad så?*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg var godt tilfreds med mit ophold på sygehuset. Personalet var flinkt og rart, men efter en måneds forløb har min egen læge ikke hørt fra sygehuset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)










Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde




*Stjernerne er givet, da jeg føler mig godt behandlet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde


-  *Begrænset erfaring, men indtrykket er indtil nu godt. Opmærksomme læger og søde sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Sygeplejersken. Hun ledede alt med den professionelle indstilling, selvom hun har lavet uendeligt mange undersøgelser. Jeg kom til at føle mig høj, og ventetiden på 2 timer blev glemt!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Det var godt. Alt klappede rimeligt godt. Lidt for lang ventetid - regeringens skyld. En lille smule spildtid da jeg kom, men godt. Lige en tanke - hvorfor sende dét hér? Kunne udleveres ved tilbagemeldingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Jeg synes sammenlagt, at det var en god oplevelse, men da jeg også har været igennem tilsvarende undersøgelser på Odder Sygehus, ved jeg, at Århus Kommunehospital ikke er enestående om det høje serviceniveau.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fire stjerner og ikke fem, fordi jeg ikke ved, hvad 'enestående' vil sige?*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Samlet indtryk, fint. Ventetid fra ankomst til undersøgelse var rigtig lang, men forståelig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Mere information ved ventetid ønskes, da ventetiden er lang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Jeg er altid blevet godt behandlet på afdelingen. Er blevet vist godt til rette.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Har følt mig tryk og godt behandlet. Jeg er meget taknemmelig for at have det godt og være helt uden bivirkninger og smerter!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Fordi jeg kan tale med NN uden at blive kaldt fed og tyk. Jeg skal tabe mig, siger det udenamtslige sygehus, når jeg kommer.*

*Jeg har udfyldt skemaet efter erfaring på det udenamtslige sygehus, da jeg er tilknyttet dette og kun bliver kørt til jer og tilbage igen efter endt behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Yderst professionel behandling. Hurtig og effektiv.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *God service.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Har fået endoskopi flere gange på Amtssygehuset, og jeg må sige, at alt fra modtagelse til undersøgelse og oplysning var rigtig godt. Jeg var indlagt på L3 på Kommunehospitalet, og hér fungerer alt også godt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Fordi man bliver behandlet godt - også de pårørende.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Generelt er jeg godt tilfreds, og er endda meget tilfreds med den sygeplejerske, som fortalte om, hvordan jeg selv kan regulere min medicinering. Men ventetiden er for lang - blev tilsagt kl. 9.00 og kom først til kl. 11.30.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Det var lidt svært at finde rundt nede i kælderen. Personalet skal have fem stjerner!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

 *Afdelingen kunne have fået fem stjerner, hvis lægerne havde uddybet resultatet af undersøgelsen, behandlingen og prognosen. For mange læger med udenlandsk baggrund og for mange unge med manglende viden og erfaring er måske en del af problemet.*












Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Dejlign, behagelig atmosfære og dygtigt personale (læge, sygeplejersker) med god empati og gode forklaringer på, hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

-  *Bliver altid behandlet meget venligt, skånsomt og forsigtigt ved gastroskopi og med bedøvelse (og meget venligt).*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *På trods af manglende information efter behandling foregik alt venligt, roligt og trygt. God information før behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Fordi personalet var opmærksomt og lydhørt. På klokkeslæt blev man behandlet og taget pænt imod. Alt i alt et trygt miljø.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Kompetent og professionel behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Fordi jeg synes, at alt fungerede perfekt!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Altid supergod behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Nogle forviklinger p.g.a. flytning af afdeling.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Det gjorde jeg p.g.a. den utrolig positive og rare måde, sygeplejersken modtog mig på, da jeg var meget bange og ked af det efter en traumatisk oplevelse på et andet sygehus i amtet en måned tidligere, da jeg fik fjernet min galdeblære.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Det kunne ikke være bedre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Kommunikationen er ikke i orden.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Meget professionel behandling. Vågnede 10 minutter inden behandlingen var færdig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand





*Fik en fin behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Min far haft en blodprop i hjernen og er halvsidig lammet og skulle have fjernet en mavesonde. Læge og sygeplejerspersonale var utrolig omhyggelige med at forklare og hjælpe. Selv da jeg blev dårlig, fik jeg hjælp.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*I 2003 var afdelingen meget forvirrende. Personalet løb forvirret rundt. Jeg var meget bange. 3-4 sygeplejersker prøvede at stikke i mig. Men sidste gang og de andre gange har det været meget fint.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Hele forløbet gik godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Godt behandlet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

