

Dagpatient på
Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P
Århus Sygehus
4. runde

Dagpatient på
Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P
Århus Sygehus
4. runde

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

e-mail: 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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 634

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:

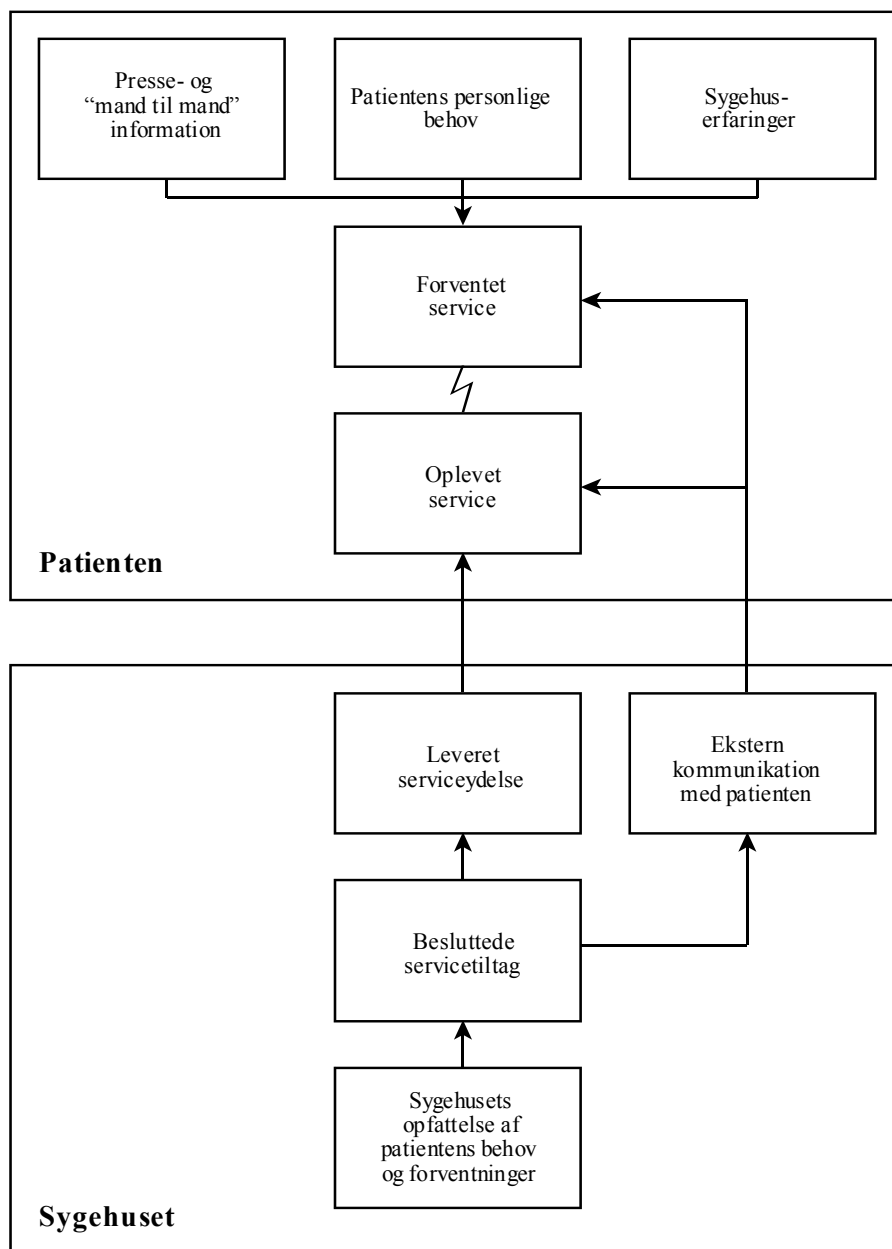
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

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

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <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”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <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.
Lokal organisering	<p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
Udsendelse og indsendelse	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt.</p>
Mere om metoden	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	Mamma- endokrin- og kolorektalkirurgi
Antal indlagte	4217
Heraf akut indlagte	2191
Heraf planlagte	2026
Gennemsnitligt antal sengedage	4,8
Belægningsprocent	90,7
Antal senge	69 (heraf 5 hotel- og 2 intensivsenge)
Enestuer	3x3
Tomandsstuer	1-2x3
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	2x3
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	17935
Antal ambulatorier	5
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1=4 lejer
Lægestillinger	34,88
Plejepersonalestillinger	129,36
Lægeseekretærstillinger	12,71
Samlet budgetramme	91.552
Statistikår	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale Afdelingens specialer er 2 subspecialer inden for kirurgien, nemlig mamma-endokrinkirurgi og kolorektalkirurgi. Mammaendokrinkirurgi omfatter kirurgiske sygdomme i brystet, skjoldbruskkirtlen, biskjoldbruskkirtlerne og binyrerne, mens kolorektalkirurgien omfatter de kirurgiske lidelser i tyktarm, endetarm og lukkemusklen (analkanalen). Udover patienter der henhører til subspecialerne, modtager afdelingen mere uselektede patienter med akutte kirurgiske lidelser i bughulen.

Afdelingens ombygning *Den ambulante funktion* omfatter kirurgisk ambulatorium P, der varetager for- og efterundersøgelse og kontrol af patienter med sygdomme i tyktarm og endetarm, og *kirurgisk endokrin klinik*, hvor der foretages samedagsdiagnostik af patienter med knuder i brystet.

Det analfysiologiske ambulatorium varetager undersøgelse og behandling af patienter med funktionsforstyrrelser i endetarm og lukkemuskel. Patienter med kunstig tarmåbning (stomi) kan henvende sig uden lægehenviisning til *stomiambulatoriet*, der er bemannet med en sygeplejerske med specialfunktion som stomisygeplejerske.

Det samlede antal ambulante patienter i 2005 var 17.935. Patienter, der skal have foretaget ambulante kikkertundersøgelse af tyktarmen (koloskopi) eller mavesækken (gastroskopi), undersøges i *endoskopisk afsnit*.

Dagkirurgisk funktion. Sammen med endoskopisk afsnit råder det dagkirurgiske afsnit over 4 senge. Patienterne i dagafsnittet omfatter patienter til mindre kirurgiske indgreb, og patienter der skal have foretaget undersøgelse i narkose. Patienterne undersøges og behandles på operationsgangen og hviler efterfølgende i dagafsnittet.

Sengeafsnit. Afdeling P har 3 sengeafsnit og indtil 1. november 2005 i alt 62 senge (afsnittene 240, 260 og 280), hvor de mamma-endokrinkirurgiske patienter er samlet på afsnit 240, og patienter med sygdomme i tyktarm og endetarm er indlagt på afsnit 260 og afsnit 280. Herudover råder afdelingen over 2 senge i intensivafsnittet og 5 senge på sygehusets patienthotel.

Strukturændringer Pr. 1. januar 2005 blev kirurgisk ambulatorium personalemæssigt integreret med de to kolorektale sengeafsnit 260 og 280.
Pr. 1. februar 2005 blev endoskopisk afsnit, tilhørende 4 dagkirurgiske senge sammenlagt med operationsafdelingen.
Pr. 1. november 2005 blev afsnit 240 omdannet fra et syvdøgnsafrnit med 18 senge på hverdage og 12 senge i weekends til et femdøgnsafrnit med 10 senge. Baggrunden herfor var etablering af et fælles kirurgisk visitationsafsnit beliggende ved kirurgisk afdeling L, NBG og relaterede besparelser på 11 senge på kirurgisk afdeling P, THG.

Antal indlæggelser i 2005 var 4217 hvoraf over halvdelen var akutte indlæggelser.

Operationsafdelingen. Afdelingen råder over 4 operationsstuer, 2 undersøgelsesstuer og 1 undersøgelsesstue til kikkertundersøgelser.

Bemanding

Afdelingen er bemandet med en afdelingsledelse bestående af en ledende overlæge og en oversygeplejerske. Herudover er der ansat 10 overlæger, 2 afdelingslæger, 3 1. reservelæger og 16 reservelæger.

En af overlægerne er professor i kolorektalkirurgi, og 3 overlæger er eksterne lektorer i kirurgi. Plejepersonalet omfatter i alt 129,36 stillinger, heraf 4 afdelingssygeplejersker, 1 klinisk sygeplejespecialist og 1 udviklings-uddannelsesansvarlig sygeplejerske. Sekretærstaben består af 12,71 stillinger, heraf 1 ledende lægesekretær.

Af de 10 overlæger har 3 specialefunktion inden for mamma-endokrinkirurgi, mens 7 er specialister inden for kolorektalkirurgi. Lægestaben er fast tilknyttet de enkelte sengeafsnit og indgår sammen med plejepersonalet i teamdannelse.

Samarbejdende afdelinger

Afdelingen samarbejder med en række andre specialer. Inden for det medicinske område er det specielt de Medicinske Endokrinologiske afdelinger og Medicinsk Gastroenterologisk Afdeling V, Århus Sygehus.

Inden for kræftområdet er der nært samarbejde med Onkologisk Afdeling, Plastikkirurgisk Afdeling Z, svulstgruppen på Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus, Urologisk Afdeling og gynækologisk afdeling, Skejby Sygehus. Med sidstnævnte afdeling er der endvidere et nært samarbejde omkring patienter med anal inkontinens efter komplicerede fødsler. Som følge af opdelingen af mavetarmkirurgien på Århus Sygehus, er der et betydeligt uddannelsessamarbejde mellem de 2 kirurgiske afdelinger L og P.

Oprettelse af den palliative afdeling på Århus Sygehus har medført et samarbejde afdelingerne imellem omkring kræftsye patienter.

Basisfunktion, amtsfunktion og landsdelsfunktion

Inden for subspecialerne har afdelingen et basisoptageområde på ca. 300.000, og for mere komplicerede tilfælde har afdelingen herudover amtsfunktion.

Landsdelsfunktionen inden for kolorektalkirurgien omfatter patienter indlagt til speciel kirurgisk behandling af de kroniske betændelsessygdomme colitis ulcerosa og morbus Crohn, analfysiologiske undersøgelser og den kirurgiske behandling af de her tilhørende sygdomme, kræft i lummuskelkanalen (analcancer) og særligt vanskelige behandlinger af sygdomme i tyktarm og endetarm.

En voksende landsfunktion er kirurgisk behandling af store kræftsvulster i bækkenregionen.

Inden for endokrinkirurgien har afdelingen landsdelsfunktion inden for kirurgi på biskjoldbruskkirtel, binyrer og kompliceret skjoldbruskkirtelkirurgi, kræft i skjoldbruskkirtlen og carcinoide tumorer.

Uddannelse

Som universitetsafdeling deltager afdelingen i undervisning af de medicinske studenter, og inden for kirurgiuddannelsen har afdelingen uddannelsesfunktion inden for speciallægeuddannelsen i kirurgi, kirurgisk gastroenterologi (kirurgisk mave -tarmsygdomme) og fagområderne endokrinkirurgi og kolorektalkirurgi. Afdelingens reservelægestab, der uddannes inden for kirurgi og kirurgisk gastroenterologi, har fælles ansættelse på Kirurgisk Afdeling L, NBG og P, THG Århus Sygehus, således at reservelægerne har en ansættelsesperiode på begge afdelinger.

Inden for sygeplejen har hvert sengeafsnit 4 sygeplejestuderende og 2 social- og sundhedsassistentelever. Sekretærstaben indgår i uddannelse af kommende lægesekretærer.

Forskning og udvikling

Inden for forskningen har der været en betydelig vækst såvel inden for kolorektal- som mammaendokrinområdet.

Afdelingen har p.t. helt eller delvist tilknyttet 7-8 ph.d. studerende heraf 1 klinisk sygeplejespecialist som Ph.D.-studerende, der især arbejder inden for kræftområdet. Afdelingens særlige forskningsindsats er en følge af, at afdelingen varetager behandlingen af patienter med brystkræft og tarmkræft, der sammen med lungekræft udgør de 3 hyppigste kræftsygdomme i Danmark.

Der er fra afdelingen udgået talrige Ph.D.-afhandlinger og 4 doktordisputater.

Inden for sygeplejen er der foruden en nyoprettet 1 Ph.D.-stilling igangsat flere udviklingsprojekter med økonomisk støtte.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P**

Undersøgelsesfakta		
Undersøelsesperiode	1. december 2005 - 31. januar 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	399	
Indkomne svar	240	
Svarprocent	60	
Tidligere målinger	februar 2004 - 267 Svar februar 2002 - 256 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	869	240
Alder		
0-18 år	5%	1%
19-39 år	24%	15%
40-59 år	39%	40%
60-69 år	18%	24%
70-79 år	12%	15%
80 år eller mere	2%	5%
Køn		
Mand	26%	37%
Kvinde	74%	63%
Afsnit		
Endoskopisk Afsnit	_%	45%
Kirurgisk Dagafsnit P	_%	28%
Analfysiologisk Laboratorium	_%	27%

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
I alt	1.729		

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.

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 undersøgelserne 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 henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

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

Tabel 4 Baggrundsoplysninger for dagpatienter på Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P, Århus Sygehus

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	256	267	240
Ugedag				
Mandag	15%	18%	25%	22%
Tirsdag	16%	26%	20%	21%
Onsdag	26%	19%	28%	19%
Torsdag	26%	23%	17%	21%
Fredag	17%	13%	11%	17%
Lørdag	0%	0%	0%	-
Alder				
0-18 år	0%	1%	1%	4%
19-39 år	18%	20%	15%	29%
40-59 år	38%	34%	40%	38%
60-69 år	23%	27%	24%	17%
70-79 år	16%	14%	15%	9%
80 år eller mere	5%	5%	5%	4%
Køn				
Mand	40%	38%	37%	40%
Kvinde	60%	62%	63%	60%
Erfaring				
1 gang	30%	35%	44%	57%
Flere gange	70%	65%	56%	43%
Bopæl				
Indenamtspatienter	89%	81%	76%	91%
Udenamtspatienter	11%	19%	24%	9%
Modersmål				
Dansk	96%	95%	98%	96%
Ikke dansk	4%	5%	2%	4%
Søgt information				
Har søgt information	27%	32%	31%	30%
Har ikke søgt information	73%	68%	69%	70%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	98%	98%	97%	96%
Pårørende	2%	2%	3%	4%
Uventet lægebesøg				
Ja	0%	0%	4%	-
Nej	0%	0%	96%	-

3. Dagpatienterne

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 240 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	83%	11%	4%	2%
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	90%	6%	0%	3%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	89%	2%	1%	8%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	77%	13%	4%	7%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	77%	14%	4%	6%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	89%	3%	1%	6%
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	66%	18%	11%	5%
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	80%	11%	5%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	72%	7%	1%	20%
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	80%	9%	8%	4%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	50%	8%	5%	38%

- 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 Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P, 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
	Antal	256	267			
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	16%	11%	16%	12%	6%	17%
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	9%	5%	7%	5%	4%	11%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	4%	5%	3%	5%	1%	8%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	13%	17%	17%	11%	7%	17%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	21%	14%	19%	13%	11%	15%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	8%	6%	5%	4%	1%	6%
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	31%	20%	30%	25%	20%	34%
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	21%	13%	17%	15%	9%	19%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	14%	9%	10%	9%	4%	10%
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	22%	14%	17%	14%	7%	19%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	19%	16%	20%	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.

Forskel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger	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.
Sammenligning med forsigtighed	<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>
Gennemsnit, “Bedst” og “Dårligst”	<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 Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P, 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	236	252	231	1.729	
Ja	85%	85%	77%	84%	88%	76%
Nej	15%	15%	23%	16%	12%	24%

Tabel 8 Motiv til valg af sygehus for dagpatienter på Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P, 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	309	328	287
Lægens råd	53%	52%	51%	35%
Kort venteliste	3%	2%	2%	14%
Tæt på bopæl/familie	13%	15%	16%	24%
Gode erfaringer/godt omdømme	16%	16%	13%	16%
Andet	16%	14%	18%	12%

5. Ventetid og valg af sygehus

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<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>
Opleves ventetiden for lang?	<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>
Valg af sygehus	<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 Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P, 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	246	257	237	1.729	
Ja	7%	6%	5%	4%	1%	10%
Nej	93%	94%	95%	96%	99%	90%

Tabel 10 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P

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	248	253	233	1.729	
Ja	8%	4%	4%	4%	1%	9%
Nej	92%	96%	96%	96%	99%	91%

Tabel 11 Andelen af dagpatienter, der fik udleveret et kontaktkort på Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P

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	-	-	210	-	
Ja	-	-	26%	-	-	-
Nej	-	-	74%	-	-	-

6. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <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>
Kompetencen skal sikres	<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>
For mange lægekontakter?	<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>
For mange plejersonkontakter?	<p>Tabel 10 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.</p>
Forskel på afsnit?	<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>
Udlevering af kontaktkort?	<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
Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P**

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
Antal	249	262	231	1.729		
Fem stjerner (enestående)	29%	30%	28%	37%	42%	35%
Fire stjerner (godt)	60%	61%	58%	56%	53%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	10%	8%	13%	6%	5%	11%
To stjerner (dårligt)	2%	0%	0%	0%	0%	0%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	12%	9%	14%	7%	5%	11%

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

7. Samlet indtryk af afdelingen

Fra 5 til 1 stjerne	<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>
Gennemsnit, det bedste og det dårligste	<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>
Kommentarer	<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>
Forskel på afsnit og dagpatienter?	<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?

- (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)
 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!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

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	84	13	3	100
	2 gange	81	14	5	57
	3 gange	93	7	0	27
	Mere end 3 gange	83	9	9	46
Ugedag	Mandag	83	9	9	47
	Tirsdag	87	13	0	38
	Onsdag	87	9	4	54
	Torsdag	88	9	3	33
	Fredag	71	24	5	21
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	86	11	3	72
	Har ikke søgt information	84	11	5	159
Køn	Mand	84	13	3	86
	Kvinde	85	11	4	148
Bopæl	Indenamtspatienter	87	9	4	179
	Udenamtspatienter	77	18	5	57
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	78	14	8	36
	40-59 år	89	6	4	93
	60-69 år	80	18	2	56
	70-79 år	92	6	3	36
	80 år eller mere	70	20	10	10
Modersmål	Dansk	85	11	4	230
	Ikke dansk	75	0	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	227
	Pårørende	86	0	14	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	85	11	4	107
	Kirurgisk Dagafsnit P	91	6	3	67
	Analfysiologisk Laboratorium	76	18	6	62
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	84	11	4	236

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	93	7	0	99
	2 gange	95	4	2	57
	3 gange	85	15	0	27
	Mere end 3 gange	95	5	0	43
Ugedag	Mandag	94	6	0	48
	Tirsdag	95	5	0	37
	Onsdag	96	2	2	51
	Torsdag	88	13	0	32
	Fredag	95	5	0	21
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	91	9	0	70
	Har ikke søgt information	94	6	1	157
Køn	Mand	95	5	0	86
	Kvinde	92	8	1	144
Bopæl	Indenamtspatienter	92	8	0	178
	Udenamtspatienter	96	2	2	54
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	83	17	0	36
	40-59 år	93	7	0	91
	60-69 år	98	0	2	54
	70-79 år	92	8	0	36
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	93	7	0	226
	Ikke dansk	75	0	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	6	0	224
	Pårørende	86	14	0	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	93	7	0	106
	Kirurgisk Dagafsnit P	91	9	0	68
	Analfysiologisk Laboratorium	95	3	2	58
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	93	6	0	232

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	98	2	0	95
	2 gange	95	4	2	55
	3 gange	96	0	4	25
	Mere end 3 gange	100	0	0	40
Ugedag	Mandag	100	0	0	46
	Tirsdag	97	0	3	37
	Onsdag	96	4	0	47
	Torsdag	94	6	0	32
	Fredag	100	0	0	21
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	97	2	2	66
	Har ikke søgt information	97	2	1	150
Køn	Mand	99	1	0	81
	Kvinde	96	2	1	137
Bopæl	Indenampatienter	97	2	1	172
	Udenampatienter	98	0	2	48
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	91	9	0	32
	40-59 år	99	0	1	87
	60-69 år	98	2	0	54
	70-79 år	97	0	3	36
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	97	2	1	215
	Ikke dansk	100	0	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	97	2	1	214
	Pårørende	100	0	0	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	94	4	2	103
	Kirurgisk Dagafsnit P	100	0	0	66
	Analfysiologisk Laboratorium	100	0	0	51
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	97	2	1	220

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	86	12	2	91
	2 gange	88	11	2	57
	3 gange	73	15	12	26
	Mere end 3 gange	76	18	7	45
Ugedag	Mandag	82	13	4	45
	Tirsdag	85	15	0	33
	Onsdag	89	9	2	54
	Torsdag	70	24	6	33
	Fredag	90	10	0	20
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	76	20	4	70
	Har ikke søgt information	86	10	4	149
Køn	Mand	83	14	4	80
	Kvinde	82	13	4	142
Bopæl	Indenampatienter	80	15	4	169
	Udenampatienter	89	7	4	55
Alder	0-18 år	33	33	33	3
	19-39 år	73	18	9	33
	40-59 år	81	16	3	90
	60-69 år	88	10	2	51
	70-79 år	86	11	3	35
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	83	13	4	218
	Ikke dansk	50	25	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	14	3	215
	Pårørende	71	0	29	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	78	16	6	101
	Kirurgisk Dagafsnit P	84	14	2	63
	Analfysiologisk Laboratorium	88	8	3	60
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	83	13	4	224

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	83	13	4	96
	2 gange	88	11	2	56
	3 gange	75	25	0	24
	Mere end 3 gange	73	18	9	44
Ugedag	Mandag	79	21	0	47
	Tirsdag	74	20	6	35
	Onsdag	85	11	4	53
	Torsdag	77	6	16	31
	Fredag	89	11	0	19
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	75	16	9	68
	Har ikke søgt information	84	14	2	154
Køn	Mand	86	12	2	83
	Kvinde	79	16	5	141
Bopæl	Indenampatienter	80	16	4	170
	Udenampatienter	86	11	4	56
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	85	9	6	34
	40-59 år	79	17	4	89
	60-69 år	85	13	2	54
	70-79 år	77	17	6	35
	80 år eller mere	90	10	0	10
Modersmål	Dansk	81	14	4	221
	Ikke dansk	67	33	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	15	4	217
	Pårørende	71	14	14	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	79	16	5	99
	Kirurgisk Dagafsnit P	80	17	3	65
	Analfysiologisk Laboratorium	87	10	3	62
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	81	15	4	226

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	97	2	1	95
	2 gange	95	5	0	56
	3 gange	96	0	4	24
	Mere end 3 gange	93	5	2	44
Ugedag	Mandag	93	7	0	45
	Tirsdag	97	3	0	38
	Onsdag	98	2	0	49
	Torsdag	88	9	3	33
	Fredag	100	0	0	20
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	91	6	3	68
	Har ikke søgt information	97	3	1	152
Køn	Mand	98	0	2	82
	Kvinde	94	6	1	141
Bopæl	Indenamtspatienter	95	3	2	173
	Udenamtspatienter	96	4	0	52
Alder	0-18 år	50	0	50	2
	19-39 år	94	3	3	35
	40-59 år	94	6	0	88
	60-69 år	96	2	2	52
	70-79 år	97	3	0	36
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	95	4	1	219
	Ikke dansk	75	0	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	216
	Pårørende	86	0	14	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	95	3	2	106
	Kirurgisk Dagafsnit P	94	5	2	66
	Analfysiologisk Laboratorium	96	4	0	53
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	95	4	1	225

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	83	9	8	98
	2 gange	63	25	12	57
	3 gange	63	17	21	24
	Mere end 3 gange	55	32	14	44
Ugedag	Mandag	81	11	9	47
	Tirsdag	71	18	11	38
	Onsdag	67	22	10	49
	Torsdag	61	30	9	33
	Fredag	60	20	20	20
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	70	11	18	71
	Har ikke søgt information	69	23	8	151
Køn	Mand	73	14	13	85
	Kvinde	67	22	11	140
Bopæl	Indenamtspatienter	71	18	12	173
	Udenamtspatienter	67	22	11	54
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	67	14	19	36
	40-59 år	70	19	11	89
	60-69 år	69	18	13	55
	70-79 år	73	24	3	33
	80 år eller mere	78	22	0	9
Modersmål	Dansk	70	19	11	222
	Ikke dansk	50	25	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	19	11	219
	Pårørende	57	29	14	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	65	18	17	105
	Kirurgisk Dagafsnit P	76	18	6	67
	Analfysiologisk Laboratorium	71	22	7	55
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	70	19	11	227

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	3	99
	2 gange	79	18	4	56
	3 gange	81	4	15	27
	Mere end 3 gange	82	9	9	45
Ugedag	Mandag	91	6	2	47
	Tirsdag	78	16	5	37
	Onsdag	83	13	4	53
	Torsdag	76	15	9	33
	Fredag	81	14	5	21
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	74	18	8	72
	Har ikke søgt information	87	8	5	155
Køn	Mand	85	7	8	85
	Kvinde	82	14	4	145
Bopæl	Indenampatienter	83	11	6	176
	Udenampatienter	82	13	5	56
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	78	14	8	36
	40-59 år	82	13	4	91
	60-69 år	88	7	5	56
	70-79 år	85	12	3	34
	80 år eller mere	70	20	10	10
Modersmål	Dansk	84	11	5	226
	Ikke dansk	25	50	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	12	5	224
	Pårørende	71	0	29	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	80	11	10	104
	Kirurgisk Dagafsnit P	85	13	1	68
	Analfysiologisk Laboratorium	85	12	3	60
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	83	12	6	232

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	93	7	0	75
	2 gange	91	8	2	53
	3 gange	67	28	6	18
	Mere end 3 gange	93	5	2	41
Ugedag	Mandag	86	11	3	35
	Tirsdag	94	6	0	36
	Onsdag	95	5	0	43
	Torsdag	81	15	4	26
	Fredag	78	22	0	18
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	88	8	4	52
	Har ikke søgt information	90	9	1	137
Køn	Mand	93	5	1	76
	Kvinde	87	11	2	114
Bopæl	Indenampatienter	89	9	1	149
	Udenampatienter	91	7	2	43
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	79	14	7	28
	40-59 år	93	6	1	72
	60-69 år	96	4	0	48
	70-79 år	84	16	0	31
	80 år eller mere	90	10	0	10
Modersmål	Dansk	89	9	2	187
	Ikke dansk	100	0	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	1	186
	Pårørende	60	20	20	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	88	9	3	92
	Kirurgisk Dagafsnit P	93	7	0	54
	Analfysiologisk Laboratorium	89	11	0	46
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	90	9	2	192

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	86	6	8	99
	2 gange	84	14	2	56
	3 gange	77	8	15	26
	Mere end 3 gange	77	12	12	43
Ugedag	Mandag	85	11	4	46
	Tirsdag	84	8	8	38
	Onsdag	87	8	6	52
	Torsdag	73	9	18	33
	Fredag	79	11	11	19
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	71	19	10	70
	Har ikke søgt information	88	5	6	155
Køn	Mand	86	6	8	86
	Kvinde	81	11	8	142
Bopæl	Indenampatienter	81	10	9	176
	Udenampatienter	89	7	4	54
Alder	0-18 år	33	33	33	3
	19-39 år	77	3	20	35
	40-59 år	82	13	4	90
	60-69 år	89	7	4	56
	70-79 år	80	9	11	35
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	83	9	8	224
	Ikke dansk	50	25	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	10	7	221
	Pårørende	57	0	43	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	78	10	13	104
	Kirurgisk Dagafsnit P	90	6	4	67
	Analfysiologisk Laboratorium	85	12	3	59
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	83	9	8	230

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	84	7	9	56
	2 gange	83	13	5	40
	3 gange	74	26	0	19
	Mere end 3 gange	73	17	10	30
Ugedag	Mandag	88	8	4	26
	Tirsdag	83	8	8	24
	Onsdag	75	18	8	40
	Torsdag	81	5	14	21
	Fredag	83	17	0	12
	Lørdag	0	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	79	13	8	38
	Har ikke søgt information	79	13	7	107
Køn	Mand	84	12	4	67
	Kvinde	78	14	9	81
Bopæl	Indenampatienter	81	11	8	115
	Udenampatienter	76	18	6	34
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	77	18	5	22
	40-59 år	75	18	7	56
	60-69 år	88	6	6	33
	70-79 år	81	7	11	27
	80 år eller mere	75	13	13	8
Modersmål	Dansk	80	13	8	144
	Ikke dansk	67	33	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	13	7	144
	Pårørende	75	0	25	4
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	83	11	6	70
	Kirurgisk Dagafsnit P	81	9	9	43
	Analfysiologisk Laboratorium	72	19	8	36
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	80	13	7	149

Fandt du ventetiden inden du kunne blive behandlet rimelig i forhold til din sygdom?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	81	19	101
	2 gange	73	27	56
	3 gange	62	38	26
	Mere end 3 gange	76	24	42
Ugedag	Mandag	71	29	48
	Tirsdag	92	8	36
	Onsdag	79	21	52
	Torsdag	69	31	32
	Fredag	60	40	20
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	71	29	70
	Har ikke søgt information	79	21	155
Køn	Mand	84	16	85
	Kvinde	72	28	144
Bopæl	Indenampatienter	79	21	175
	Udenampatienter	70	30	56
Alder	0-18 år	67	33	3
	19-39 år	68	32	34
	40-59 år	77	23	90
	60-69 år	70	30	54
	70-79 år	89	11	36
	80 år eller mere	91	9	11
Modersmål	Dansk	76	24	225
	Ikke dansk	100	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	23	221
	Pårørende	71	29	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	79	21	104
	Kirurgisk Dagafsnit P	81	19	68
	Analfysiologisk Laboratorium	68	32	59
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	77	23	231

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	1	99	102
	2 gange	7	93	58
	3 gange	12	88	25
	Mere end 3 gange	7	93	46
Ugedag	Mandag	4	96	48
	Tirsdag	8	92	38
	Onsdag	4	96	54
	Torsdag	3	97	33
	Fredag	0	100	21
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	8	92	72
	Har ikke søgt information	3	97	159
Køn	Mand	6	94	86
	Kvinde	4	96	149
Bopæl	Indenampatienter	5	95	179
	Udenampatienter	3	97	58
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	9	91	35
	40-59 år	5	95	93
	60-69 år	0	100	56
	70-79 år	6	94	36
	80 år eller mere	0	100	11
Modersmål	Dansk	5	95	231
	Ikke dansk	0	100	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	4	96	227
	Pårørende	14	86	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	6	94	106
	Kirurgisk Dagafsnit P	4	96	68
	Analfysiologisk Laboratorium	3	97	63
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	5	95	237

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	1	99	100
	2 gange	5	95	58
	3 gange	12	88	25
	Mere end 3 gange	5	95	44
Ugedag	Mandag	0	100	47
	Tirsdag	8	92	37
	Onsdag	6	94	53
	Torsdag	3	97	33
	Fredag	0	100	21
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	8	92	72
	Har ikke søgt information	3	97	156
Køn	Mand	6	94	84
	Kvinde	3	97	147
Bopæl	Indenampatienter	5	95	178
	Udenampatienter	2	98	55
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	6	94	35
	40-59 år	5	95	93
	60-69 år	0	100	54
	70-79 år	6	94	35
	80 år eller mere	0	100	11
Modersmål	Dansk	4	96	227
	Ikke dansk	0	100	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	4	96	224
	Pårørende	14	86	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	5	95	105
	Kirurgisk Dagafsnit P	4	96	68
	Analfysiologisk Laboratorium	3	97	60
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	4	96	233

Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	22	78	87
	2 gange	22	78	55
	3 gange	40	60	25
	Mere end 3 gange	28	72	39
Ugedag	Mandag	16	84	45
	Tirsdag	34	66	32
	Onsdag	33	67	51
	Torsdag	21	79	28
	Fredag	26	74	19
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	31	69	67
	Har ikke søgt information	23	77	139
Køn	Mand	36	64	74
	Kvinde	19	81	134
Bopæl	Indenampatienter	22	78	155
	Udenampatienter	36	64	55
Alder	0-18 år	50	50	2
	19-39 år	26	74	31
	40-59 år	27	73	81
	60-69 år	15	85	52
	70-79 år	31	69	32
	80 år eller mere	50	50	10
Modersmål	Dansk	25	75	204
	Ikke dansk	0	100	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	25	75	203
	Pårørende	60	40	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	29	71	93
	Kirurgisk Dagafsnit P	13	87	61
	Analfysiologisk Laboratorium	34	66	56
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	26	74	210

Måtte du efter din dagkirurgiske behandling uventet opsøge vagtlæge, egen læge eller lignende?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	1	99	101
	2 gange	3	97	58
	3 gange	8	92	26
	Mere end 3 gange	9	91	45
Ugedag	Mandag	4	96	48
	Tirsdag	3	97	38
	Onsdag	0	100	53
	Torsdag	13	88	32
	Fredag	0	100	21
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	6	94	72
	Har ikke søgt information	3	97	158
Køn	Mand	3	97	87
	Kvinde	4	96	146
Bopæl	Indenampatienter	4	96	180
	Udenampatienter	4	96	55
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	9	91	35
	40-59 år	3	97	93
	60-69 år	2	98	56
	70-79 år	3	97	35
	80 år eller mere	0	100	11
Modersmål	Dansk	3	97	229
	Ikke dansk	25	75	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	4	96	226
	Pårørende	14	86	7
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	6	94	108
	Kirurgisk Dagafsnit P	1	99	68
	Analfysiologisk Laboratorium	2	98	59
Dagafsnit i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	4	96	235

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	90	10	98
	2 gange	86	14	58
	3 gange	73	27	26
	Mere end 3 gange	84	16	43
Ugedag	Mandag	93	7	46
	Tirsdag	87	13	38
	Onsdag	86	14	51
	Torsdag	78	22	32
	Fredag	85	15	20
	Lørdag	0	0	0
Søgt information	Har søgt information	77	23	73
	Har ikke søgt information	91	9	153
Køn	Mand	88	12	83
	Kvinde	86	14	146
Bopæl	Indenampatienter	86	14	176
	Udenampatienter	85	15	55
Alder	0-18 år	67	33	3
	19-39 år	78	22	36
	40-59 år	87	13	92
	60-69 år	91	9	54
	70-79 år	85	15	34
	80 år eller mere	90	10	10
Modersmål	Dansk	87	13	225
	Ikke dansk	25	75	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	14	223
	Pårørende	83	17	6
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	83	17	105
	Kirurgisk Dagafsnit P	87	13	67
	Analfysiologisk Laboratorium	92	8	59
Afdeling i alt	Kirurgisk Dagafsnit, Afd. P	86	14	231

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.

Kommentarer til
Endoskopisk Afsnit

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



Jeg kendte rutinen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det var fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ikke den første gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Tre måneder efter første undersøgelse blev jeg indkaldt til en undersøgelse. Jeg synes godt, at selve operationen kunne være foretaget denne dag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Meget svært at komme i tale med en læge. Ingen information på indkaldelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fin information og vejledning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



3. gang med samme undersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?



Meget imødekommende personale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De var flinke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Travle, men klare meldinger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er aldrig blevet modtaget så godt som hos Jer. Har været på mange sygehuse - Jeres er det bedste.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er meget tilfreds med modtagelsen på 'opvågningen', men operationslægens modtagelse på operationsstuen har jeg haft meget svært ved at forstå.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var rigtig godt, at jeg var tilknyttet samme sygeplejerske mellem de to sidste behandlinger - i det der kun var en uge imellem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg havde netop denne gang valgt at få foretaget Coloscopien i fuld bedøvelse (havde en gang fået den foretaget på Speciallægernes Hus under mange smerter pga. hæmorider) og det var sygeplejersker og læge ikke klar over, da jeg ankom fastende til THG, hvilket medførte forvirring hos sygeplejersker og bekymring hos mig, der er patient.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetid ca. 3/4 time - sad først og ventede et forkert sted. Der var problemer med at finde en læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt virkede bare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Havde givet mig en ny tid uden at give mig besked. Afdelingen modtog mig alligevel.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Det var der ingen grund til.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Rigtig dejligt med behandling og så retur til egen seng.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fik grim besked uden at have én hos mig. Ville sende mig hjem, trods det at vi havde ønsket en samtale med læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Men det er besværligt, når man er enlig og ikke kan opfylde kravene om, at blive afhentet af en voksen og være under opsyn 24 timer efter indgrebet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Før bedøvelsen var væk, var der rigtig mange smerter, og man var alene. Jeg tog hjem fra svigerdatteren dagen efter, da de har arbejde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg synes, at jeg manglede opfølgning på operationen, samt en snak med lægen om, hvordan det gik og hvordan jeg videre skulle forholde mig! For hurtig hjemsendelse - jeg var dårlig vågnet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fin forplejning mm.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde













Jeg overnattede.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Ingen sygdom - kontrolbesøg pga. risiko for tarmkræft i familien.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lægen virkede lettere 'fortrævlet' - gjorde grin med, at man havde henvendt sig til lægen for at blive undersøgt/udredt - bagataliserende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været meget tilfreds med behandlingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det var meget lidt, der blev talt om forløbet, og grundlaget for at jeg skulle undersøges.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Er ikke syg - det var kontrol.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ikke færdigbehandlet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det gik hurtigt - perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Behandlingen krævede en scanning. Havde været perfekt om denne kunne være foretaget på behandlingsdagen. Årsag ej ledig scanner kapacitet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har været ved egen læge et par gange siden med samme lidelse. Dog tror jeg ikke, at det er pga. dårlig behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Den er jo ikke helbredt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand



De var meget hensynsfulde og påpasselige angående smertestillende dosis.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg synes, der blev gjort lidt grin med mig og mit problem - blev betragtet lidt som en pivskid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Blev mødt af portør ved navns angivelse - kunne huske mig fra tidligere behandling i september.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg kunne dog godt have tænkt mig at spørge lægen efter Coloscopien - der heldigvis var IA - hvor ofte jeg bør have foretaget en sådan, min egen læge har nemlig ingen mening om den ting!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Men man har stadig ikke fået svar (fik fjernet polyp)?

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Synes ikke, jeg har fået meget at vide om, hvad der er galt og hvad der skal gøres.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Undersøgelsen var meget smertefuld, ikke lydhørhed for smerteklager fra lægens side.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



God oplysning før og efter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Undersøgelsen er en HNPCC-kontrol. Der er foreløbig ingen behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Det er ikke meget, man kan få lov til at tale med lægerne.

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



Det synes jeg, de gjorde.

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



Jeg havde fornemmelsen af, at det bare skulle overståes i en fart, og så afsted til næste patient.

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



Var meget opmærksom på min beskrivelse. Spurgte flere gange.

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



Ikke dansk læge. Havde ikke indtryk af, at lægen forstod, hvad jeg sagde.

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



Havde stor forståelse.

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



Har ikke talt med læge hver gang, jeg har været på afdelingen.

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



Lægerne var helt optimale.

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



Lægerne var generelt meget tavse. Sygeplejerskerne mere small-talkende. NN misforstod visse spørgsmål. Generel flink betjening.

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



Det er svært at samtalerne foregår på operationsbordet og en sjælden gang lige efter narkosen.

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



Havde ingen kontakt med læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke tilfredsstillende - selv om lægen ikke finder noget - at man kun taler med lægen, mens man er 'bedøvet'- savnede samtale efterfølgende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nogle er forberedt og engageret - andre er ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Når jeg kunne få en snak med dem. Andre gange var det først til operationen, og der havde de meget travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Lægen virkede noget sur og kort for hovedet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lovet skriftligt svar, men venter på svar og synes det er længe - der er gået ca. 3 uger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægen ignorerede, at jeg er svær at bedøve, så det blev en meget ubehagelig oplevelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Men kunne godt bruge at snakke med lægen igen efter undersøgelsen og ikke kun før.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg talte ikke med nogen læge - hilste kun på ham, der skulle undersøge mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Før undersøgelsen. Men under undersøgelsen syntes lægen meget irriteret over mine smerteudbrud.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Var plejepersonalet gode til deres fag?



Det tror jeg - jeg er ikke ekspert.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget venlige og omsorgsfulde under undersøgelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg synes, de var dygtige og hurtige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Flinke og venlige - gode til at vejlede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Virkede utroligt søde, beroligende, forstående og kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har kun ros til plejepersonale/sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Undrer mig over den meget ringe kontrol efter narkose og indgreb (BT, blødning).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Stik til bedøvelse var hårdt. 4. gang lykkedes det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De havde bare for lidt tid - du var meget alene.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det var i høj grad plejepersonalet, der 'blødte' situationen op ved at være forklarende, medmenneskelige og varme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ved denne sidste behandling - ikke første gang, hvor der ikke blev lyttet til min bekymring for smerte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De pointerede, at jeg kunne få samme seng begge gange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Efter mine begreber venlige og søde, men har ellers ikke nogen faglige begreber.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Meget tilfreds. Der har været enkelte, der nok har haft et par dårlige dage, men i det store hele tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



De var meget, meget søde og hentede ekstra puder til god lejrning af min ryg inden undersøgelsen og pakkede mig godt ind i varme tæpper efter undersøgelsen, da jeg sådan frøs. Dejligt. Fem kitler til dem!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Gode sygeplejersker, der trøstede og holdt i hånd.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde














Professionelle, venlige og omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand


Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?

-  *Jeg ventede ca. 1½ time, og der blev talt om sygdom og tilkaldelse af lægerne til anden afdeling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Læge gik til forelæsning den ene gang. Jeg fastede og kom til at vente yderligere 3½ time, da han prioriterede forelæsningen højere. Jeg mødte rettidigt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg lå jo lidt på gangen og glandede, men havde taget en god bog med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ventetid ca. to timer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *I er hurtigere end alle andre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *En times ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *En del ventetid på hjemtransport.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ventede 6 timer i en sygeseng uden at være blevet informeret. Efter 5 timer kom der en og spurgte, om hun skulle rykke og høre, hvorfor jeg ikke var kommet til endnu!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var noget spildtid oppe på operationsgangen, ca. ½ time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at tre timers ventetid på at komme til undersøgelse er lang tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg mener, jeg ventede et par timer inden det blev min tur. Men lige den dag var der en ekstrem vejr-situation - kom selv for sent.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg er folkepensionist, så spildtiden er jo begrænset.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Ventetid inden modtagelsen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Men det er ok. Jeg afsatte en hel dag alligevel, da jeg skulle afhentes.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Næsten, men jeg havde også fået en tidlig morgentid kl. 10. Bedre kan det vist ikke blive.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Tekniske problemer.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Den forrige patient med undersøgelser tog meget længere tid end planlagt. Derfor en del ventetid, som jeg tog med godt humør, grundet dejligt sygeplejepersonale.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Skulle vente 1½ time i sengen før undersøgelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Der var styr på det.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Da afdelingen ikke havde ventet mig denne dag, var der en del spildtid.*

Respondentens svar: Nej










Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg ventede meget længe - ca. to timer - inden jeg kom til.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Man har et par sekunder til at tale med lægen inden narkosen, og han/hun har ikke tid bagefter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Da den ene skopi ikke kunne gennemføres, fik jeg besked skriftligt om, at jeg skulle til scanning. Ingen mundtlig samtale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Har fået dette spørgeskema, men endnu ingen respons på eventuelt resultat af biopsi!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Hvis man ikke spørger, får man intet at vide.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lægen havde ikke altid tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *At ventetiden kunne blive så lang ville jeg gerne have vidst, så jeg havde kunnet prioritere anderledes og have taget en pårørende med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg var nok for omtåget til at opfatte det hele. Jeg kunne tænke mig at få at vide, hvad de har gjort og hvor slemt, det var.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ved første undersøgelse blev det meget fast sagt, at der ingen bivirkninger var ved min operation. Men det var så ikke samme svar, jeg fik af operationslægen på selve dagen på operationsstuen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Manglende information om efter operationen - hvad kan/må jeg løfte/gøre, hvor længe varer helingen, hvor meget blødning er normalt og lignende spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg var vel mest bange for en kræftform, så derfor ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Havde ikke forventet at være fuldt bedøvet. Derfor kun lidt samtale med lægen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget svært at komme i tale med lægerne. Plejepersonalet kunne ikke informere nok til mit behov.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fik lidt at vide, men jeg synes, der mangler kontakt med lægen efter undersøgelsen, så man kan få lidt at vide om, hvad de fandt ud af.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde













Det var velorganiseret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

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

-  *Talte kun med en læge og to sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Måske en lille smule indviklet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der blev forsøgt tid til scanning af personalet, men alt var optaget. Derudover ingen andre kommentarer.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Kommunikationsvanskeligheder med lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Kommunikationen er generelt for dårlig på sygehuset.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Til det jeg opfattede af sygdommen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Der var noget uenighed om bivirkningerne og det forvirrer meget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg talte kun med en sød sygeplejerske på afdelingen, hvor jeg lå.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Der var nu ikke tale om så mange læger, sygeplejersker mm. De var yderst behagelige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Ikke helt, når de ved min ankomst ikke helt var klar over min behandling i fuld narkose, som jeg skulle fortælle dem, at jeg skulle have.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Talte med to læger og fik ikke helt det samme at vide.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde





De ansatte talte om det, de hver især havde forstand om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

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

-  *Min mand var til stede, da jeg blev informeret. Det var en god ting. Efter fuld narkose kan man godt misse nogle vigtige oplysninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Manglede at lægen kom ind og talte efter behandlingen. Min kone var der i syv timer og fik intet at vide.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Kunne godt have tænkt mig at tale med lægen, som lavede undersøgelsen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *En gang sagde vi (min mand og jeg), at vi ikke gik, før vi havde talt med en læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg havde ventet så længe, at dagafsnittet var lukket. Den tilbageværende sygeplejerske vidste ikke tilstrækkeligt om, hvad der var sket under undersøgelsen og det videre forløb.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg havde ventet at lægen, der foretog operationen havde været der efter opvågning, inden jeg forlod afsnittet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg har måttet opsøge egen læge for at få læst min journal op.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Hvis jeg var ordentligt informeret, havde jeg ikke behøvet at kontakte egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fik ingen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Plejepersonale gør det fint, men mangler stadig at snakke med den, der har undersøgt mig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Har ikke talt med egen læge siden.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Henvist fra Skejby.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Henvist af læge - var til undersøgelse og har siden ikke talt med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det synes jeg, det har.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg var meget glædeligt overrasket over, at min læge havde besked fra afdelingen allerede et par dage efter. Fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Er henvist af læge pga. familiehistorik.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det har jeg ingen viden om.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fin kommunikation fra sygehuset til min læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har ikke mærket noget til, at der har været en kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er gået helt automatisk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Måtte selv rykke for udfaldet af behandlingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Fungerede helt perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand











Har ikke fået svar på prøver endnu eller talt med egen læge efterfølgende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Jeg er i tvivl om det sted, man bliver kørt til, når man skal opereres, hører med til endoskopisk afsnit. Jeg fik indtryk af, at lægen med kniven havde meget travlt i alle tre tilfælde - desuden var det tre forskellige læger.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Alt fungerede perfekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har fået en god og professionel behandling - og jeg har en del at sammenligne med.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Latterliggørelse af patient samt årsagen til henvendelse.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det var et behageligt, roligt sted med god tid til patienten. Fik lov at sove 'rusen' ud - ikke noget med, at nu må du gå hjem. Omsorgsfuldt plejepersonale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Venlig og tryk atmosfære!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Plejepersonalet var flinke og hjælpsomme. Lægerne fortravlede, der kunne være lidt mere tid til at høre på patienterne før og efter undersøgelsen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det hele gik nogenlunde, som det skulle. Jeg skulle dog selv bede om at snakke med lægen efterfølgende, for at få resultatet og en snak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Passende. Manglende lægekontakt efter operation inden udskrivelsen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg var fuldt ud tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

-  *Særdeles god og professionel behandling. Meget venligt og imødekommende personale under hele forløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg havde den dårlige oplevelse med lægen, der prioriterede en forelæsning højere.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Personalet har været flinke og hjælpsomme. Informationsniveauet har været godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *God information og god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *For det første fordi jeg fik rykket min tid frem, og efterfølgende mødte stor forståelse for min situation. Der blev lyttet og jeg blev taget alvorligt. Endvidere var informationer før, under og efter undersøgelsen meget informative.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Enestående er et stort ord, men jeg blev godt behandlet, som fremgår af de foranstående punkter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *En afdeling hvor man som patient ikke føler sig til 'besvær'. Megen faglighed og omsorg fra personalet også når de har travlt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi de er meget professionelle og flinke på samme tid. De betjener patienterne med engagement og et glimt i øjet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fire stjerner for en god oplevelse. Fem stjerner kan næppe opnåes i en virksomhed, hvor service mm. skal kombineres med en travl hverdag!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det var en god behandling. God service.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

-  *Fordi I har givet mig den bedste oplevelse ved hospitaler. Det kan jeg sige, da jeg har været i Kolding, Randers, Aalborg, Herning, Viborg og Holstebro, så jeg har noget at sammenligne med. Jeres afdeling er nr. 1.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der var ingen 'dikke-darer'. Jeg følte, jeg var i kompetente hænder både hos læge og sygeplejerske.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *For lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Lægen bør komme ind og fortælle, at alt så fint ud og gik godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Lægen, der udførte skopien, virkede grundig. Sekretærer og plejepersonale var venlige, tålmodige og oplysende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Pga. venlige sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Bedre venteplads til pårørende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Enestående på afdelingen, men efter at have sendt tre prøver, hvoraf de to var positive for blod, går der for lang tid, inden svar skrives og igen alt for lang tid inden ny undersøgelse. Det gør mig meget nervøs og uligevægtig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Personer lige fra læger, sygeplejersker, portører og andre er altid venlige, hjælpsomme og lydhøre over for de spørgsmål og kommentarer, man kan have. Det gør, at man forlader stedet med en god oplevelse og i godt humør.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Personalet er utrolig søde, men jeg kunne godt bruge mere information om indgreb.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Positivt personale.

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



Jeg blev godt behandlet og følte mig tryk ved personalet. Dog var der hverken gak, gøgl eller cancer.

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



Betjeningen var simpelthen enestående.

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



Ingen problemer, god information, ingen ventetid ved behandlingen (men før).

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



Positiv, venlig og bedømt ud fra lægmands evner en meget kompetent behandling.

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



Alt er forløbet upåklageligt og som jeg ønsker en dansk hospitalsafdeling skal fungere - hver gang jeg har besøgt afdelingen.

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



Venlig modtagelse.

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



Meget godt plejepersonale! Med de ventetider bør der være kaffe, te og andet til rådighed i venteværelset.

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



Min opfattelse af spørgsmålene.

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













Efter tre gange af samme operation kan jeg desværre ikke tale godt om min oplevelse, da problemet vender tilbage hele tiden.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Der var en god service hele vejen. Undersøgelsen - koloskopi uden bedøvelse - gik bare fint (inkl. 6 biopsier). Jeg er helt tilfreds.

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

-  *Blev ikke taget alvorligt første gang, da jeg bad om noget beroligende - med rette, da undersøgelsen ikke kunne gennemføres pga. smerter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget tilfreds hidtil, men det drejer sig jo kun om to gange.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ingen ventetid, god læge, fin operation.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det fortjener de allesammen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ventetiden har ikke været lang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg var kun til undersøgelse - er ikke syg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Nu 49 dage efter har jeg det fantastisk. Jeg kan bukke mig ned uden mavegener, det er et liv nu. Mit susen i benet er også væk. Jeg fik en kraftig lungebetændelse 14 dage efter indgrebet. Mon det så har været alt det betændelse, der har været i min tyktarm? Jeg har lidt i så mange år. Det har været tortur både nat og dag. Jeg har fået besked på, at når der kommer smerter igen, skal jeg gå til læge og så indlægges til en operation af tyktarmen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det dårlige var, at der ikke var overensstemmelse med hensyn til bivirkninger, og det har gjort, at det for mig nok har været et lidt uheldigt forløb. Oven i det oplevede jeg så også, at de papirer, der blev udfyldt ved første undersøgelse, var forsvundet på operationsdagen, og det gør mig meget utryk.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, første gang var så grim en oplevelse, at den glemmer jeg aldrig. Anden gang kan jeg ikke sige det samme om, men det er ikke en behagelig omgang.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Giver et godt indtryk af, at personalet ved, hvad det handler om.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fik en meget god behandling.

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



Venlige, imødekommende og deltagende efter, at jeg har været til så mange behandlinger der.

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



Jeg er ikke klar over, hvad enestående ville have været, men er absolut tilfreds.

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



Der var rigtig mange patienter den sidste gang, jeg var der. Meget snak fra pårørende på den anden side af forhænget. Dejligt, omsorgsfuldt personale.

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



I det store hele ikke noget at klage over hos Jer. Fik et besøg for meget hos Jer, da en sekretær bookede mig til konsultation i stedet for operation. Måtte så vente yderligere 10 dage med smerter.

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



Alt gik godt.

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



De ved, hvad de har med at gøre.

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



Umiddelbart godt/enestående, men jeg synes, det trækker ned, at jeg på den måde skal indkaldes i flere omgange.

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














Det kunne være en god ide med én læge pr. patient og én sygeplejerske, så man ikke mødte for mange forskellige personer.











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



Behandling (operationen) god. Kort ventetid. Men jeg ville ønske, der var mere information om, hvad der blev lavet på operationsbordet og en mulighed for at tale med en læge efterfølgende.

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

-  *Fordi jeg alt i alt synes, de virkede dygtige og kompetente - bortset fra, at jeg selv måtte fortælle dem, at jeg skulle i fuld narkose, som min egen læge udtrykkeligt havde 'bestilt' til THG.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Tog sig tid til at forklare det, der skulle foregå på en forståelig måde, samt tog sig tid til at læse det, jeg skulle skrive under på, da jeg ser dårligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fejlopereret. Forsøgt på at få besked om efterbehandling. Det må I selv om!*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi det var en virkelig hyggelig oplevelse - dygtige folk og behagelig atmosfære!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg er lidt utilfreds med, at man kan risikere at ligge på operationsgangen i over to timer og vente.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ikke andet at sammenligne med.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Alt i alt en superbehandling - dog som anført stadig ikke fået svar, som lægen meddelte, han ville sende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det fungerede effektivt og perfekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Pga. den gode information både hos sygeplejersker og læger, den gode hygiejne, der var de steder jeg var. Der er nok, der har modsatte opfattelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Tilfredshed med behandlingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Mit umiddelbare indtryk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Træls, at de ikke fik skåret det hele første eller anden gang. Venter nu på at komme til tredje gang, så jeg håber, de får taget det hele.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg har kun kritik af lægen. Han mente, at jeg havde fået, hvad der svarede til tre guldøl og en snaps - og at det var nok til denne undersøgelse, som han ikke mente gjorde ondt! Det andet personale var helt fint.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, man bliver behandlet godt af alle. Det føles bare lidt underligt, at man ikke skal snakke med lægen efter undersøgelsen. Plejerne har jo ikke været med under undersøgelsen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg føler mig godt tilfreds med min behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alt i alt en negativ oplevelse. Skal yderligere undersøges. Havde fået tid en uge efter undersøgelsen. Men udsatte dette på grund af min dårlige oplevelse.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *God information og vejledning før, under og efter behandlingen. Alting virkede professionelt og velorganiseret. Alle jeg mødte var venlige, hjælpsomme og omsorgsfulde.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg er altid blevet modtaget godt på afdelingen. Plejepersonalet er gode til at informere om, hvad der skal ske. Det ville være en god ide, hvis det var den samme læge, der foretog undersøgelsen hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Forløbet var tilfredsstillende, bortset fra den lange ventetid inden jeg kom til.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg kunne ikke få en bedre behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg var yderst tilfreds med behandlingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

Kommentarer til
Kirurgisk Dagafsnit P

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



I form af velinformerende på forhånd udleverede skemaer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Meget fin information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi jeg selv havde opsøgt sygehuset nogen tid før og talt med en meget vidende og rar sygeplejerske!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fik en meget venlig behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Både hvad angår laboratorieassistenter, sygeplejersker og læger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Skriftlig vejledning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det skulle have foregået uden bedøvelse, men omstændighederne gjorde, at det var nødvendigt at bedøve.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde











Lægerne mangler tid til at lytte til patienterne. Men ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

-  *Kom til behandling til den aftalte tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Meget fin, på trods af at jeg kom for sent. Tak for god behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg spurgte om vedkommende var min kontaktperson - 'det har jeg aldrig hørt om' var svaret. Jeg undrer mig!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Sat på som første patient til skopi, men ventetiden var på 45 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Blev modtaget og behandlet præcis på indkaldte tidspunkt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Meget venligt og orienterende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg blev placeret på en gang og her lød der en skrigen, jamren og råben fra en kvinde, der var til en undersøgelse. Det var ikke rart!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nej. Skulle udfylde et skema, som straks blev lagt i papirkurven. Hvorfor så udfylde et skema? Det kom dog i min journal, efter jeg påtalte det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



I dette tilfælde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Kun undersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Irriteret tyktarm er nok svært at rådgive om - jeg blev ikke vildt meget klogere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har ondt i højre side. Lægeligt skøn, at det ikke var nødvendigt at undersøge der.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Unødvendig smertefuld.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er jo ikke færdig endnu - skal indsende prøver til undersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Samtale og gode råd har bevirket, at mit tarmsystem efter undersøgelsen fungerer ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Undersøgelse - ikke dagpatient.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg har oplevet en rigtig god behandling, men også en uigenemskuelig information om et projekt på afdelingen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Operationen blev ikke fuldført, og ventetiden til færdigbehandling er 2½ måned.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der mangler tid til at høre på patienten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Han havde travlt. Ting tog længere tid end planlagt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Lægen mente måske, jeg ville spille klog. Virkede noget irriteret. Behandlingen gjorde meget ondt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ikke helt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var kun to svar til nogle få spørgsmål: 'Det ved jeg ikke' eller 'det her er ren rutine'.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Følte som om, at indgrebet (endoskopi) skulle overståes hurtigst mulig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Var plejepersonalet gode til deres fag?



Yderst opmærksomme og omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Særdeles.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Den aktuelle sygeplejerske havde et stort personligt overskud og fortjener fem stjerner.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Sygeplejersker helt i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fik at vide, at jeg de første par dage skulle behandles med 'is'. De glemte at fortælle, at man maksimalt må have is på i 20 minutter af gangen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var to tilsyneladende rutinerede sygeplejersker, men en urutineret læge, der skulle prøve. Han var vist i praktik!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De talte for meget i starten, men efterkom ønsket om at koncentrere mig om at slappe af.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Dygtige, venlige, orienterende, hjælpsomme og opmuntrende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Meget venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Både sygeplejerske og læge var gode til at lytte og give omsorg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?



Der var lidt forsinkelse - ca. 1 time - men det var uden betydning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Grundet forsinkelse var der en god times ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Da man jo er lidt urolig og nervøs ved en undersøgelse og gerne vil have den overstået, er det ikke rart at vente, og heller ikke at se, at en anden, der havde tid en time efter en, kommer først.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg havde afsat en dag til dette, så det betød ikke noget for mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Skulle møde kl. 8.00 og kom først til 9.15. De ventede på en læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var lidt 'rod' med en udebleven læge - så en anden måtte tage over.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg kom ind før tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Næsten.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Det fungerer som var det på samleband.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Spørgsmål: 15

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



Men også her blev der sagt noget utydeligt om deltagelse - fremtidigt - i et projekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Da informationen blev givet, mens jeg var halvbedøvet, husker jeg ikke, hvad der blev sagt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Bivirkninger ikke omtalt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 16

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



Der var kun dem, der hele tiden var på stuen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Da jeg spurgte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Skulle se tiden an nogle måneder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Bortset fra om et projekt og min eventuelle deltagelse heri.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Råd om bivirkninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Jeg har endnu ikke talt med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Meget god kontakt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Praksislæge havde for travlt til at kunne se mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Gav ikke lægen besked, inden jeg selv rykkede Jer efter fem uger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Henvisningen måtte gentages. Læge havde glemt at sende den afsted.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



I forbindelse med undersøgelsen var der nogen væsentlige forholdsregler at tage, men min egen læge havde skrevet 'ingen'. Da jeg bad om en kopi af henvisningen, blev lægen sur - men kan I ikke godt forstå, at det også er trist at være patient på den måde?

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Min læge havde stadig ikke modtaget besked fra hospitalet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har dog ikke hørt min egen læges kommentarer endnu.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har ikke kontaktet min egen læge endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Endnu ikke færdigbehandlet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Da behandlingen ikke er afsluttet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde














Ingen opfølgning.

Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år Køn: Mand

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


-  *Er blevet godt orienteret, god snak med lægerne, der var tid til alle spørgsmål. Er ikke færdig på afdelingen endnu.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Plejerne var gode til at lytte og forklare. Der har lægerne meget at lære af dem. Læger - jeg er et helt menneske - ikke bare en tarm. Husk det.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det har været et meget tilfredsstillende forløb. Gode forklaringer - ingen ventetid. Så super.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Venlighed - virker professionelle - lidt trange venteforhold.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg følte mig i gode hænder og blev undersøgt (opereret) i tarmen, og fejlede ingenting. Derfor.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *God atmosfære - stille, rolig, venlig og effektiv.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Eneste minusser: Jeg ville gerne være undersøgt hurtigere og gerne have været foruden et par timers ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Venlige og imødekommende. Travlt, men venlig effektivitet og professionel indvielse i formålet med behandlingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg var meget duperet over den flotte behandling, jeg fik.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Personalet var venligt og professionelt uden at jeg som patient følte mig som et objekt - heller ikke selv om jeg var en ud af ni patienter på en dag til samme undersøgelse.*


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

 *De vidste, hvad de foretog sig.*


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

 *Jeg er meget tilfreds, bortset fra svarlængden.*


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

 *Hele vejen fra ankomst, over behandling til afslutning var det ene kompetente personer, som jeg mødte.*

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

 *Dette hospital har altid levet op til en god behandling af plejepersonalet.*

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

 *Fordi de var gode!*


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

 *Meget kompetent personale.*


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

 *Jeg følte mig godt behandlet med god opbygning.*


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

 *Jeg blev godt modtaget. De var meget venlige og rare både under og efter undersøgelsen.*


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

 *Fordi jeg synes, det var en god oplevelse og tilfredsstillende information.*

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


 *Søde og kompetente sygeplejersker - gode til at informere, så man føler sig tryk. Behagelig atmosfære.*

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

 *God behandling, søde sygeplejersker, tilfredsstillende lægebehandling, men uacceptabelt med 1 1/4 times ventetid - og så som den første.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Prøv ved enhver anledning at sætte Jer i patientens sted. Begynd med at behandle hele mennesker - så enkelt er det - og mange ting ville blive bedre i Sundhedsvæsenet.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Jeg blev kaldt ind klokken 8.00, men kom først ind kl. 10.00.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi det var det, jeg oplevede!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik en kikkertundersøgelse af tarmen. Der var en fin balance mellem diskretion og åbenhed. Det er 'pinligt', ubehageligt og intimt, men jeg blev behandlet så venligt, afslappet og naturligt, at det blev en god oplevelse.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Rolig, venlig atmosfære. Tålmodigt lyttende personale. Ingen ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Imødekommende og kompetent personale. Uacceptabel ventetid, når jeg var dagens første patient. Fik ikke information om forsinkelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Kender ikke andre afdelinger - måske enestående.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Et forløb, som forløb tilfredsstillende. God information, god behandling og empati.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik en professionel og venlig behandling. Alt i alt et godt indtryk. Det var for iøvrigt min første behandling nogensinde på et sygehus.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Det er mit indtryk, at de på sygehuset er under pres.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Unødvendig smertefuld behandling (sigmoskopi). Meget ung læge, som ikke kunne finde vej. Patienten før mig vandede sig højlydt, hvilket kunne høres på venteaftsnit. Har senere fået udført koloskopi uden smerte (på privat klinik).*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg var fuldstændig tilfreds med behandlingen fra hele plejepersonalet og lægen. TAK*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Hurtig, fin behandling og flinkt personale.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Der var ikke noget at klage over. Læge og sygeplejerske var perfekte. God information undervejs i undersøgelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg bare følte mig rigtig godt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Pga. den store venlighed og hjælpsomhed.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Perfekt service.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Fordi der var fin behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Alle var venlige og kompetente - arbejdede godt sammen.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg føler mig godt behandlet af både sygeplejerske og læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fordi de var vældigt søde og hjælpsomme på Endoskopisk afdeling, hvor jeg blev undersøgt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der var ikke mulighed for andet. Så bare fortsæt derudaf.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Fordi jeg oplevede en utrolig god og sober behandling, da jeg var til undersøgelsen (en scopi). Tak for det.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ros fordi de var i stand til at tilbyde mig den samme undersøgelse under bedøvelse samme dag, selvom jeg var indkaldt til en tilsvarende undersøgelse uden bedøvelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg kom ind på opvågning fint, men når der er pårørende med, virker det frustrerende. Ingen mulighed for at slappe af.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ros til afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Kommentarer til
Analfysiologisk Laboratorium

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



God besked hele tiden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Det var kun til en samtale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Efterkontrol af om strålerne har virket.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Gælder for undersøgelser, samtaler og opfølgning. Ikke kirurgi.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Gerne mere information på informationsarket. Gerne mere information om næste undersøgelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Anede ikke, hvad der skulle ske - rent praktisk.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg går til kontrol.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg havde forventet, at man ville måle om min muskelstyrke var stærkere efter 12 måneders træning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har været til undersøgelse men er ikke behandlet endnu.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Var til undersøgelse i fuld narkose, hvilket jeg ikke vidste.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?



Vidste ikke rigtig, hvad der skulle ske.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Sekretæren var en evighed om at komme til lugen, men var rar, da hun endelig kom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg ventede for længe udenfor døren. Jeg vidste ikke, at venteværelset var indenfor.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg synes venteværelset på gangen er under al kritik. Der er ingen, der modtager en, du kan bare tage plads på stolen og vente.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Har prøvet begge dele.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Men kunne godt have ønsket mulighed for at kunne købe lidt at spise, når man kommer langvejs fra - var i Århus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Patienthospital, to overnatninger med ledsager, fine forhold.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg kom over på en anden afdeling næste dag.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Krævede det ikke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Forklarede alting, de foretog sig - meget positivt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Problemer blev ikke helt løst.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget fin behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Behandlingen omhandlede en 2½ år gammel fødselsskade og herefter har været behæftet med så mange modsatrettede lægelige vurderinger, at jeg ikke ved, hvad der er rigtigt eller forkert.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Mangler opfølgning - gerne en med erfaring.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Kunne godt have tænkt mig a få en grundig orientering omkring operationen og om der havde været komplikationer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget lyttende og forstående - god til at forklare ting.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Første gang talte jeg med lægen. Anden gang måtte jeg ikke - der var ikke tid med kun én sygeplejerske. 3. gang (sidste) talte jeg med lægen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det følte jeg bestemt! Det hele gik lidt stærkt, men lægen var positivt indstillet og havde en lun og personlig facon. Det var rart!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Men man ved ikke rigtig, hvad man skal spørge om, så jeg synes, lægen selv skulle komme med flere spørgsmål. Bagefter opdager man, at man har glemt noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Var plejepersonalet gode til deres fag?



Da jeg var indlagt på patienthotellet, var det meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det var mit umiddelbare indtryk, men spørg mig igen om 10 år.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Søde, flinke og forstående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Sekretær NN var uvurdelig god til kontakt. Stor ros til hende for hjælpsomhed og omsorg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De, der kendte mit problem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg mener, at gode sygeplejersker kan tale med patienten alene uden lægen og klare problemerne. Det er lettere at tale med sygeplejersken, da lægen altid har meget travlt og den næste patient venter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?



Lidt ventetid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Savnede information.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Kun ventetid 1. gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke enig i bedømmelse af situation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En enkelt gang gik det galt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke været dagpatient.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var lang ventetid, inden man kom ind til undersøgelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der var ca. 3/4 times forsinkelse i forhold til mødetidspunkt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ventetid uden information om, hvorfor du venter. Ingen hilser, går bare ud og ind.

Første besøg: Er det det rigtige sted osv. Her tænker jeg på, at det kunne være godt, hvis man blev modtaget af en sekretær eller sygeplejerske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Jeg er begyndt at tage lægemiddel (HUSK). Det har givet et godt resultat.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Sad 1. time uden nogen kontakt. Skulle så drikke noget kontrast og så vente en time igen. Derefter en fin og god behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Vi er en forsømt gruppe. Jeg tænker her på psykologhjælp (ingen tilbud). Brystpatienter bliver tilbudt hjælp til fysioterapi, psykologhjælp og meget mere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 16

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



Knibeøvelser er godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Talte med de samme ansatte. God behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det har altid været den samme sygeplejerske. Det har været fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



I høj grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ingen sagde noget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg blev sat på venteliste til biofeedbacktræning, men synes måske godt, jeg kunne være instrueret i selv at starte med knibeøvelser.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Set i forhold til at jeg skal komme igen var informationsniveauet helt ok!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fik tilbud om opfølgende samtale, og det har jeg benyttet mig af.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand










Men manglede opfølgning.











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde












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

-  *Mener, at egen læge får besked, når behandling er afsluttet. Mener, at han skulle have løbende besked, så man kunne samtale med egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har intet fået at vide om, hvad undersøgelsen viste. Er alt OK?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke talt med egen læge siden.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Faldt ud af systemet - men ikke noget problem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke fået svar på røntgen af colon (transit-tid).*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen kontakt angående dette forløb.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg har en fornemmelse af, at min praktiserende læge ikke er bekendt med Jeres behandling - spørger ikke ind til, hvordan det går, selv om jeg fortæller om den positive effekt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Svært at komme til at tale med kontaktsygeplejersken telefonisk. Savner lægesamtaler.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Flinkt, rart og nænsomt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at læger og sygeplejerskerne har været meget venlige og svarede på det, jeg spurgte om. Kun ros til dem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg nåede ikke op på de fem, fordi besøget blev udsat 20 dage sidste gang - og det var jeg ked af.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Der forekom ikke ventetid ved indkaldelse til undersøgelsen på dagen. Meget søde mennesker. For lang ventetid ca. ½ år, det synes jeg er lang tid, når man har et problem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået en enestående god behandling og vejledning på Analfysiologisk Laboratorium.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Mit ene besøg indtil videre har været meget positivt. For lang ventetid på undersøgelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Føler lige der mangler det sidste (få problemet ordnet).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det har været det samme personale hver gang. Gode informationer. Papir til befordringsgodtgørelse er altid parate.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *NN, NN og NN er alle enestående. De er søde, gode og forstår mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

-  *Utilfredsstillende, at min tid adskillige gange blev ændret/annuleret/aflyst.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Følte, at der var god tid til mig, og ventetiden fra jeg kom, til jeg blev behandlet, var helt ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kort ventetid. God information. Behageligt og venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det nok kan gøres bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Da det har været min oplevelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *For mig har behandlingen indtil nu været god. Jeg har følt mig godt tilfreds, men er ikke færdigbehandlet. Skal indlægges på patienthotellet igen, og der får de stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Mindre gode lokaler - men det har patienterne nok forståelse for. Den menneskelige behandling er enestående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Både ros og gode ideer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Der har været kontrol efter en strålebehandling i 2003. Det har fungeret upåklageligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg synes, at den behandling, jeg har fået på selve sygehuset, afdelingen Analfysiologisk, har virkelig været godt. Jeg ville have sat mit kryds i enestående, hvis jeg ikke havde skullet vente næsten et helt år på at komme til. Det er det eneste minus, jeg kan finde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *NN var en stor støtte for mig, hun gav en fin information. Uden hende havde jeg opgivet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

-  *Jeg blev syg for ca. 10 år siden med kræft og det er rart at have tillid til læger og personale i så lang tid. Tak!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Den 1. aftalte tid/undersøgelse blev ændret 3-4 gange. Det er ikke let, når man selv har et arbejde, hvor mødet aftales i god tid. Ville ønske patientens fridage kunne tilgodeses.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Venlighed fra alle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Kompetent behandling af læge og sygeplejerske.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alle er venlige og imødekommende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har følt mig godt behandlet. Jeg fik ikke udleveret et kort til at kontakte en person, men jeg fik at vide, at jeg altid kunne ringe, hvis jeg følte, at der var noget galt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Pga. den engagerede sygeplejerske og den 'morsomme' læge, som undersøgte mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Blev behandlet utrolig godt. Kan ringe, når jeg er i tvivl. Mormor har skrevet for mig - jeg har det godt nu.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Meget kompetente på netop dette område - man kan mærke, at læge og personale har stor viden om netop dette område.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har aldrig oplevet så god behandling og interesse for mit problem på andre sygehuse. Personalet er enestående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det har været positivt. Dog meget lang ventetid. Mødedato rykket flere gange.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var intet at kritisere i forhold til undersøgelserne på Ambulatoriet.

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



Både gode og dårlige dage i forløbet.

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



Mødt med forståelse. Oplysning om, hvad der skulle ske. God tid til snak og forklaringer.

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



Fordi jeg blev godt behandlet. Vel informeret, behandlet med takt. Ingen samtaler hen over hovedet på mig - jeg var med i samtalerne. Det var de samme personer, jeg talte med under hele forløbet. I er ikke kun dygtige helbredere - jeg følte, at det var hele mennesket, I tog Jer af. Tak!

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



Mødte kun ekspertise. Manglede kun gode råd om behandling af tøj efter brug af klorhexidin. Eventuelt kunne personalet have rengjort en ved fjernelse af forbindelse (luksusproblem).

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



Jeg har altid følt, jeg var i gode kvalificerede hænder - hvilket gav tryghed. Jeg kan kun give de bedste anbefalinger.

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



Har kun mødt venlighed og forståelse fra hele personalet.

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



Kan kun sammenfattes med fantastisk dygtighed.

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



Fordi jeg altid kommer ind til aftalte tid og det altid er smilende og venlige personer. Men når jeg møder til kontrol og får en fornemmelse af, at de ikke er sat godt nok ind i teknikken, bliver jeg utryg.

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



Dårligt, fordi ventetiden var lang, og fordi der godt kunne være et bedre venterum og ikke bare på en gang.

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



Pga. personalets faglige og menneskelige kompetencer.

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



Jeg synes, jeg er blevet godt modtaget og behandlet fint og tilfredsstillende.

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



Fordi jeg fik en ualmindelig god behandling, da lægen blev kaldt bort, overtog en venlig sygeplejerske snakken med mig i ca. 1 time, og vi havde det ganske hyggeligt, og jeg blev ikke ladet alene.

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



Dårligt venteværelse (en banegård). Dårlig information om ventetid. Sygeplejerskerne er utroligt venlige og søde, men jeg kunne godt ønske mig, at de spurgte mere ind til ens bivirkninger, hvad man kunne gøre, give gode råd med mere.

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



Jeg kom til på et afbud - hvilket jeg var meget tilfreds med.

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



Har kun været til undersøgelse på Århus Sygehus og to dage på patienthotellet og har bestemt ikke noget at klage over.

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