

Dagpatient på
Dagkirurgisk Afsnit
Randers Centralsygehus
4. runde

Dagpatient på
Dagkirurgisk Afsnit
Randers Centralsygehus
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

September 2006

Bestillingsnr. 738

Indhold

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

Resultaterne

1. Om afdelingen	15
2. Rapportens datagrundlag.....	17
3. Dagpatienterne.....	19
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	21
5. Ventetid og valg af sygehus	25
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	27
7. Samlet indtryk af afdelingen	29
Litteratur.....	31

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, konsulent Malene Borre-Gude og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

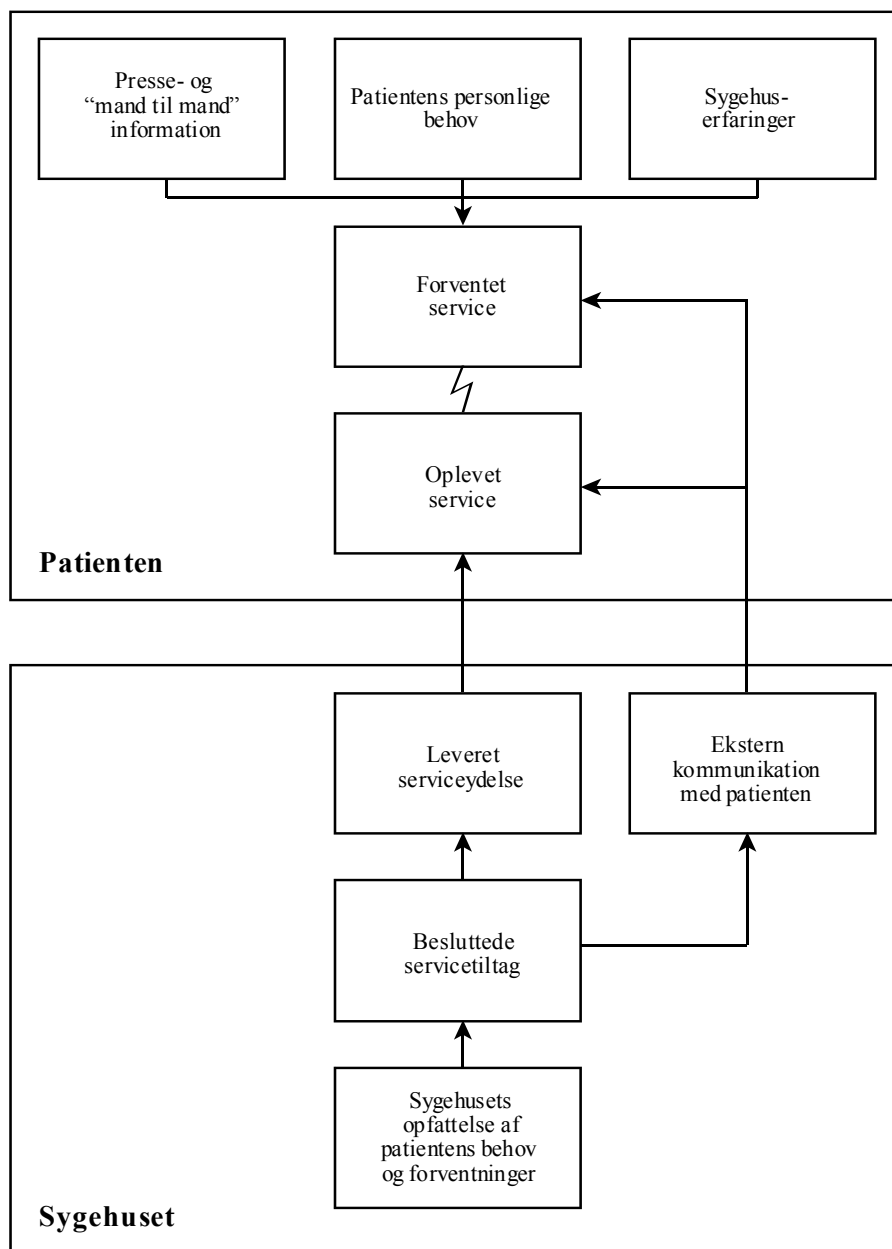
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

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>
Undersøgelses 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 svarkategoriene: "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
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Organkirurgi
Antal indlagte	5.755
Heraf akut indlagte	3.889
Heraf planlagte	1.866
Gennemsnitligt antal sengedage	3,6
Belægningsprocent	85,2
Antal senge	63*
Enestuer	6
Tomandsstuer	8
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	11
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	14.067
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	765
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	29
Plejepersonalestillinger	150
Lægeseekretærstillinger	13
Samlet budgetramme	96,423 mio. kr
Statistikår	2005

**Plus 2 intensivsenge og 4 hotelsenge.*

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om Afdelingen

Generelt om afdelingen

Afdelingen består af 2 selvstændige sektioner. En kirurgisk sektion, der beskæftiger sig med mave-/tarmkirurgi, brystkirurgi og kirurgi i skjoldbruskkirtlen. En urologisk sektion, der beskæftiger sig med kirurgisk behandling af sygdomme i nyrer og urinveje, eksempelvis stenbehandling og forstørret blærehalskirtel.

Afdelingen har 3 sengeafsnit med i alt 63 senge, fordelt på 2 almindelige sengeafsnit og et akutafsnit.

På afsnit A6 indlægges overvejende patienter med urinvejs- og stofskiftesygdomme og på afsnit B6 indlægges patienter med mave-tarmsygdomme. Akut indlagte patienter modtages på akutafsnit C6.

Organkirurgisk Afdeling har også det ledelsesmæssige ansvar for:

Operationsafsnittet hvor der udover organkirurgiske operationer også foretages ortopædkirurgiske og gynækologiske operationer.

Dagkirurgisk afsnit, hvor der foretages såvel organkirurgiske, ortopædkirurgiske og gynækologiske operationer.

Organkirurgisk ambulatorium, hvor nyhenviste patienter undersøges og får foretaget forberedende undersøgelse inden indlæggelse og operation og efterbehandling efter en indlæggelse. Desuden foretages undersøgelse af vandladningsfunktion samt kikkertundersøgelse af mavesæk, tarm og galdegange.

Sterilcentralen, hvor instrumenter, som anvendes til operationer, rengøres og steriliseres.

Siden sidst

Afdelingen har siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse haft et stort pres på ambulatoriet i form af nyhenviste patienter.

EPJ-bookingen har givet en del logistiske problemer og medført ventetider på indkaldelse og forundersøgelse.

Et igangværende lean-projekt med det formål at kigge på arbejdsgange og frigøre ressourcer i ambulatoriet har i foråret 06 betydet et ekstra pres på personaleressourcer til projektarbejde.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.03.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	450	
Indkomne svar	248	
Svarprocent	55,1	
Tidligere målinger	maj 2005 - 286 Svar april 2002 - 237 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	-	248
Alder		
0-18 år	-	12,2
19-39 år	-	30,9
40-59 år	-	41,9
60-69 år	-	12,2
70-79 år	-	2,8
80 år eller mere	-	0,0
Køn		
Mand	-	35,4
Kvinde	-	64,6
Diagnose		
Organkirurgi (1)	-	36,4
Ortopædkirurgi (2)	-	30,0
Gynækologi (3)	-	33,6

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

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

**Tabel 4 Baggrundsplysninger for dagpatienter på
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	237	286	248	1.729
	%	%	%	%
Ugedag				
Mandag	20,1	23,2	15,8	22,2
Tirsdag	22,4	19,5	17,2	20,8
Onsdag	18,3	19,1	21,7	18,8
Torsdag	21,5	18,0	22,2	20,7
Fredag	17,8	20,2	23,1	17,5
Lørdag	0,0	0,0	0,0	-
Alder				
0-18 år	11,9	10,9	12,2	3,8
19-39 år	36,4	34,7	30,9	28,6
40-59 år	39,0	42,5	41,9	37,6
60-69 år	11,4	9,1	12,2	16,6
70-79 år	0,8	2,1	2,8	9,0
80 år eller mere	0,4	0,7	0,0	4,4
Køn				
Mand	43,2	39,3	35,4	39,8
Kvinde	56,8	60,7	64,6	60,2
Erfaring				
1 gang	69,4	61,1	68,3	57,4
Flere gange	30,6	38,9	31,7	42,6
Bopæl				
Indenamtspatienter	87,3	88,8	95,6	90,7
Udenamtspatienter	12,7	11,2	4,4	9,3
Modersmål				
Dansk	97,9	96,0	93,9	95,6
Ikke dansk	2,1	4,0	6,1	4,4
Søgt information				
Har søgt information	18,5	28,7	32,7	29,7
Har ikke søgt information	81,5	71,3	67,3	70,3
Skemaet udfyldt af				
Patienten	94,1	92,0	91,9	95,9
Pårørende	5,9	8,0	8,1	4,1
Uventet lægebesøg				
Ja	0,0	0,0	21,9	-
Nej	0,0	0,0	78,1	-

3. Dagpatienterne

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

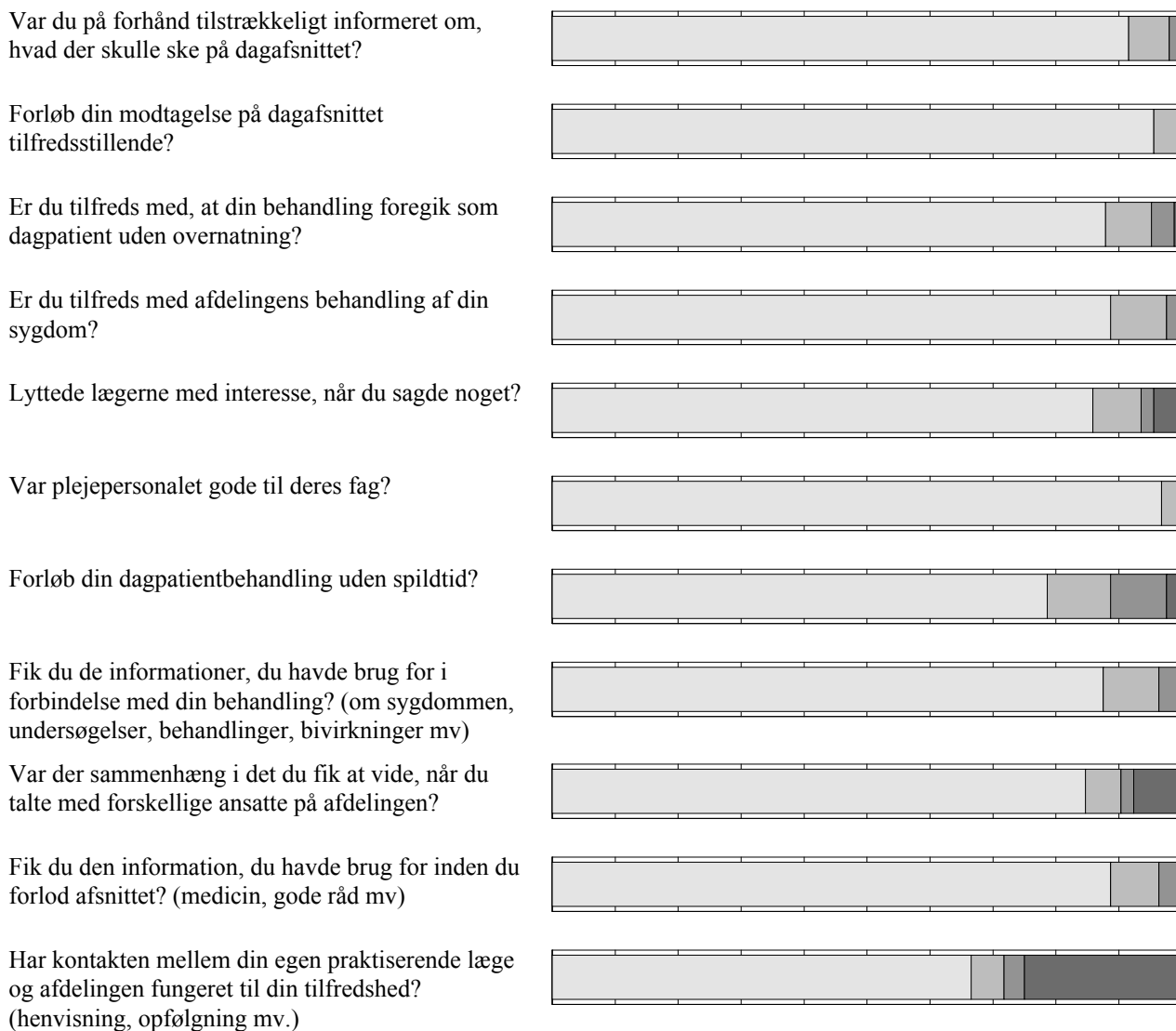
Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent
af 248 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- 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
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	237	286	248			
Antal	%	%	%	%	%	%
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	13,9	6,3	8,1	12,0	5,9	17,4
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	3,8	3,9	4,4	5,5	3,7	10,6
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	8,9	8,1	11,0	5,5	1,5	8,1
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	12,2	9,9	10,6	11,4	7,5	16,8
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	15,1	14,7	10,1	12,7	10,5	14,7
Var plejepersonalet gode til deres fag?	4,8	3,9	2,8	4,3	0,7	5,9
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	20,6	23,8	19,4	25,3	19,6	33,8
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	17,9	16,1	12,5	14,7	9,5	18,8
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	6,8	9,9	8,3	8,6	3,9	10,3
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	16,2	12,3	11,3	13,9	7,2	19,4
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	20,7	14,8	11,3	19,0	10,8	30,3

- 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
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

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	231	282	243	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Ja	73,0	85,8	80,2	84,0	88,3	76,1
Nej	27,0	14,2	19,8	16,0	11,7	23,9

**Tabel 8 Motiv til valg af sygehus for dagpatienter på
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

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	299	388	302	2.264
	%	%	%	%
Lægens råd	25,1	26,5	28,5	34,9
Kort venteliste	14,7	11,3	7,3	13,6
Tæt på bopæl/familie	46,8	40,2	45,4	24,3
Gode erfaringer/godt omdømme	12,7	15,5	11,9	15,7
Andet	0,7	6,4	7,0	11,5

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
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

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	236	284	243	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Ja	3,8	3,5	5,3	4,5	1,5	9,8
Nej	96,2	96,5	94,7	95,5	98,5	90,2

**Tabel 10 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

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	235	284	246	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Ja	1,3	4,9	4,5	3,5	0,7	8,7
Nej	98,7	95,1	95,5	96,5	99,3	91,3

**Tabel 11 Andelen af dagpatienter, der fik udleveret et kontaktkort på
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

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	-	-	211	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	50,2	-	-	-
Nej	-	-	49,8	-	-	-

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
Dagkirurgisk Afsnit, Randers Centralsygehus**

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	235	284	246	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	40,0	37,3	35,8	36,6	41,8	34,8
Fire stjerner (godt)	54,0	56,7	56,5	56,5	53,2	53,8
Tre stjerner (både godt og dårligt)	4,7	4,9	6,9	6,2	4,6	11,4
To stjerner (dårligt)	0,0	0,7	0,8	0,5	0,4	0,0
En stjerne (uacceptabelt)	1,3	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0
Andel kritiske helhedsvurderinger	6,0	6,0	7,7	6,9	5,1	11,4

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

- "Bedste afdeling" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.

- "Dårligste afdeling" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.

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

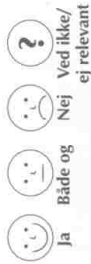
6. Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagsafsnittet?

- 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	92,8	5,4	1,8	167
	2 gange	89,1	9,1	1,8	55
	3 gange	92,3	7,7	0,0	13
	Mere end 3 gange	90,0	10,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	94,3	5,7	0,0	35
	Tirsdag	91,9	5,4	2,7	37
	Onsdag	87,5	10,4	2,1	48
	Torsdag	95,9	2,0	2,0	49
	Fredag	88,2	9,8	2,0	51
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	88,8	8,8	2,5	80
	Har ikke søgt information	93,3	5,5	1,2	164
Køn	Mand	89,7	9,2	1,1	87
	Kvinde	93,0	5,1	1,9	158
Bopæl	Indenamtspatienter	92,4	5,9	1,7	236
	Udenamtspatienter	81,8	18,2	0,0	11
Alder	0-18 år	96,7	3,3	0,0	30
	19-39 år	90,7	9,3	0,0	75
	40-59 år	90,3	6,8	2,9	103
	60-69 år	93,3	3,3	3,3	30
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	92,1	6,6	1,3	229
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,6	7,1	1,3	225
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	92,2	5,6	2,2	90
	Ortopædkirurgi (2)	90,5	6,8	2,7	74
	Gynækologi (3)	92,7	7,3	0,0	82
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	91,9	6,5	1,6	247

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	93,5	5,4	1,2	168
	2 gange	100,0	0,0	0,0	55
	3 gange	100,0	0,0	0,0	13
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	97,1	0,0	2,9	35
	Tirsdag	97,4	2,6	0,0	38
	Onsdag	93,8	4,2	2,1	48
	Torsdag	91,8	8,2	0,0	49
	Fredag	98,0	2,0	0,0	51
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	93,8	5,0	1,3	80
	Har ikke søgt information	96,4	3,0	0,6	165
Køn	Mand	97,7	1,1	1,1	87
	Kvinde	94,3	5,0	0,6	159
Bopæl	Indenamtspatienter	95,8	3,8	0,4	237
	Udenamtspatienter	90,9	0,0	9,1	11
Alder	0-18 år	90,0	6,7	3,3	30
	19-39 år	93,4	6,6	0,0	76
	40-59 år	98,1	1,0	1,0	103
	60-69 år	96,7	3,3	0,0	30
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	95,6	3,5	0,9	229
	Ikke dansk	93,3	6,7	0,0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	95,1	4,0	0,9	226
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	97,8	1,1	1,1	90
	Ortopædkirurgi (2)	95,9	2,7	1,4	74
	Gynækologi (3)	92,8	7,2	0,0	83
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	95,6	3,6	0,8	248

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	88,0	7,8	4,2	167
	2 gange	90,7	7,4	1,9	54
	3 gange	84,6	7,7	7,7	13
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	9
Ugedag	Mandag	94,3	5,7	0,0	35
	Tirsdag	86,5	10,8	2,7	37
	Onsdag	87,5	6,3	6,3	48
	Torsdag	93,8	6,3	0,0	48
	Fredag	86,3	5,9	7,8	51
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	83,8	10,0	6,3	80
	Har ikke søgt information	91,4	6,2	2,5	162
Køn	Mand	90,8	5,7	3,4	87
	Kvinde	87,8	8,3	3,8	156
Bopæl	Indenamtspatienter	89,3	7,3	3,4	234
	Udenamtspatienter	81,8	9,1	9,1	11
Alder	0-18 år	96,7	3,3	0,0	30
	19-39 år	80,3	14,5	5,3	76
	40-59 år	92,0	4,0	4,0	100
	60-69 år	90,0	6,7	3,3	30
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	89,0	7,9	3,1	227
	Ikke dansk	92,9	0,0	7,1	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	87,9	8,1	4,0	223
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	90,9	6,8	2,3	88
	Ortopædkirurgi (2)	90,5	4,1	5,4	74
	Gynækologi (3)	85,4	11,0	3,7	82
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	89,0	7,3	3,7	245

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	89,8	8,4	1,8	166
	2 gange	90,9	7,3	1,8	55
	3 gange	84,6	15,4	0,0	13
	Mere end 3 gange	80,0	20,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	82,9	17,1	0,0	35
	Tirsdag	89,5	10,5	0,0	38
	Onsdag	95,8	4,2	0,0	48
	Torsdag	89,6	6,3	4,2	48
	Fredag	84,0	12,0	4,0	50
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	87,5	12,5	0,0	80
	Har ikke søgt information	90,2	7,4	2,5	163
Køn	Mand	89,5	9,3	1,2	86
	Kvinde	89,2	8,9	1,9	158
Bopæl	Indenampatienter	89,4	8,9	1,7	235
	Udenampatienter	90,9	9,1	0,0	11
Alder	0-18 år	90,0	10,0	0,0	30
	19-39 år	85,5	13,2	1,3	76
	40-59 år	92,1	5,9	2,0	101
	60-69 år	86,7	10,0	3,3	30
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	89,9	8,4	1,8	227
	Ikke dansk	80,0	20,0	0,0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,8	9,4	1,8	224
	Pårørende	95,0	5,0	0,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	88,6	11,4	0,0	88
	Ortopædkirurgi (2)	90,5	6,8	2,7	74
	Gynækologi (3)	89,2	8,4	2,4	83
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	89,4	8,9	1,6	246

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	89,4	8,8	1,9	160
	2 gange	92,3	5,8	1,9	52
	3 gange	84,6	7,7	7,7	13
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	87,5	12,5	0,0	32
	Tirsdag	91,4	5,7	2,9	35
	Onsdag	97,9	0,0	2,1	47
	Torsdag	89,4	8,5	2,1	47
	Fredag	80,0	16,0	4,0	50
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	89,2	8,1	2,7	74
	Har ikke søgt information	90,0	8,1	1,9	160
Køn	Mand	88,0	9,6	2,4	83
	Kvinde	90,8	7,2	2,0	152
Bopæl	Indenamtspatienter	89,4	8,4	2,2	226
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	11
Alder	0-18 år	86,7	10,0	3,3	30
	19-39 år	93,2	4,1	2,7	73
	40-59 år	91,8	6,1	2,0	98
	60-69 år	74,1	25,9	0,0	27
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	90,0	8,2	1,8	219
	Ikke dansk	93,3	6,7	0,0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	90,3	7,9	1,9	216
	Pårørende	85,0	10,0	5,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	89,4	9,4	1,2	85
	Ortopædkirurgi (2)	87,1	8,6	4,3	70
	Gynækologi (3)	92,6	6,2	1,2	81
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	89,9	8,0	2,1	237

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	97,0	2,4	0,6	167
	2 gange	100,0	0,0	0,0	55
	3 gange	92,3	7,7	0,0	13
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	97,1	2,9	0,0	35
	Tirsdag	100,0	0,0	0,0	38
	Onsdag	97,9	2,1	0,0	48
	Torsdag	98,0	2,0	0,0	49
	Fredag	94,1	3,9	2,0	51
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	96,3	3,8	0,0	80
	Har ikke søgt information	97,6	1,8	0,6	164
Køn	Mand	96,5	2,3	1,2	86
	Kvinde	97,5	2,5	0,0	159
Bopæl	Indenampatienter	97,0	2,5	0,4	236
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	30
	19-39 år	97,4	2,6	0,0	76
	40-59 år	97,1	2,9	0,0	103
	60-69 år	93,3	3,3	3,3	30
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	6
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	97,4	2,2	0,4	228
	Ikke dansk	93,3	6,7	0,0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	96,9	2,7	0,4	225
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	97,8	2,2	0,0	89
	Ortopædkirurgi (2)	94,6	4,1	1,4	74
	Gynækologi (3)	98,8	1,2	0,0	83
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	97,2	2,4	0,4	247

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	78,5	11,0	10,4	163
	2 gange	85,2	9,3	5,6	54
	3 gange	84,6	15,4	0,0	13
	Mere end 3 gange	80,0	0,0	20,0	10
Ugedag	Mandag	94,1	5,9	0,0	34
	Tirsdag	86,8	10,5	2,6	38
	Onsdag	78,3	15,2	6,5	46
	Torsdag	69,6	17,4	13,0	46
	Fredag	78,4	5,9	15,7	51
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	82,1	11,5	6,4	78
	Har ikke søgt information	80,1	9,9	9,9	161
Køn	Mand	88,4	5,8	5,8	86
	Kvinde	76,0	13,0	11,0	154
Bopæl	Indenamtspatienter	81,0	10,0	9,1	231
	Udenamtspatienter	72,7	18,2	9,1	11
Alder	0-18 år	96,6	3,4	0,0	29
	19-39 år	66,7	20,0	13,3	75
	40-59 år	84,0	7,0	9,0	100
	60-69 år	86,2	6,9	6,9	29
	70-79 år	85,7	0,0	14,3	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	80,9	10,2	8,9	225
	Ikke dansk	84,6	7,7	7,7	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,0	10,9	9,1	220
	Pårørende	90,0	5,0	5,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	89,9	4,5	5,6	89
	Ortopædkirurgi (2)	80,8	9,6	9,6	73
	Gynækologi (3)	70,9	17,7	11,4	79
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	80,6	10,3	9,1	242

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	87,5	9,5	3,0	168
	2 gange	85,5	9,1	5,5	55
	3 gange	92,3	0,0	7,7	13
	Mere end 3 gange	90,0	10,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	82,9	17,1	0,0	35
	Tirsdag	86,8	7,9	5,3	38
	Onsdag	91,7	6,3	2,1	48
	Torsdag	89,8	6,1	4,1	49
	Fredag	86,3	9,8	3,9	51
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	82,5	11,3	6,3	80
	Har ikke søgt information	89,7	7,9	2,4	165
Køn	Mand	85,1	11,5	3,4	87
	Kvinde	88,7	7,5	3,8	159
Bopæl	Indenamtspatienter	87,8	8,4	3,8	237
	Udenamtspatienter	81,8	18,2	0,0	11
Alder	0-18 år	86,7	13,3	0,0	30
	19-39 år	81,6	11,8	6,6	76
	40-59 år	88,3	7,8	3,9	103
	60-69 år	96,7	3,3	0,0	30
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	87,8	9,6	2,6	229
	Ikke dansk	93,3	0,0	6,7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,1	8,4	3,5	226
	Pårørende	85,0	15,0	0,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	85,6	12,2	2,2	90
	Ortopædkirurgi (2)	86,5	6,8	6,8	74
	Gynækologi (3)	90,4	7,2	2,4	83
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	87,5	8,9	3,6	248

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	91,1	5,7	3,2	157
	2 gange	93,8	6,3	0,0	48
	3 gange	83,3	16,7	0,0	12
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	96,8	3,2	0,0	31
	Tirsdag	94,3	5,7	0,0	35
	Onsdag	88,9	6,7	4,4	45
	Torsdag	95,8	2,1	2,1	48
	Fredag	85,1	10,6	4,3	47
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	89,5	5,3	5,3	76
	Har ikke søgt information	92,7	6,7	0,7	150
Køn	Mand	92,4	7,6	0,0	79
	Kvinde	91,2	5,4	3,4	148
Bopæl	Indenamtspatienter	91,3	6,4	2,3	218
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	11
Alder	0-18 år	96,3	3,7	0,0	27
	19-39 år	92,9	4,3	2,9	70
	40-59 år	89,6	8,3	2,1	96
	60-69 år	92,9	3,6	3,6	28
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	6
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	93,0	5,2	1,9	213
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,8	6,3	1,9	208
	Pårørende	94,7	5,3	0,0	19
Diagnose	Organkirurgi (1)	94,0	6,0	0,0	84
	Ortopædkirurgi (2)	87,5	7,8	4,7	64
	Gynækologi (3)	92,5	5,0	2,5	80
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	91,7	6,1	2,2	229

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	88,1	8,3	3,6	168
	2 gange	87,3	9,1	3,6	55
	3 gange	92,3	0,0	7,7	13
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	88,6	5,7	5,7	35
	Tirsdag	86,8	10,5	2,6	38
	Onsdag	87,5	10,4	2,1	48
	Torsdag	95,9	2,0	2,0	49
	Fredag	84,3	9,8	5,9	51
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	80,0	15,0	5,0	80
	Har ikke søgt information	92,7	4,2	3,0	165
Køn	Mand	86,2	8,0	5,7	87
	Kvinde	89,9	7,5	2,5	159
Bopæl	Indenamtspatienter	89,5	7,2	3,4	237
	Udenamtspatienter	72,7	18,2	9,1	11
Alder	0-18 år	86,7	13,3	0,0	30
	19-39 år	90,8	6,6	2,6	76
	40-59 år	86,4	7,8	5,8	103
	60-69 år	93,3	3,3	3,3	30
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	88,6	8,3	3,1	229
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	89,4	7,1	3,5	226
	Pårørende	85,0	15,0	0,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	86,7	10,0	3,3	90
	Ortopædkirurgi (2)	85,1	8,1	6,8	74
	Gynækologi (3)	94,0	4,8	1,2	83
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	88,7	7,7	3,6	248

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	90,3	4,0	5,6	124
	2 gange	80,0	17,5	2,5	40
	3 gange	90,9	9,1	0,0	11
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	9
Ugedag	Mandag	91,3	4,3	4,3	23
	Tirsdag	95,8	4,2	0,0	24
	Onsdag	91,4	5,7	2,9	35
	Torsdag	97,6	2,4	0,0	42
	Fredag	73,2	17,1	9,8	41
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	85,7	10,7	3,6	56
	Har ikke søgt information	89,8	5,5	4,7	127
Køn	Mand	90,3	6,5	3,2	62
	Kvinde	87,7	7,4	4,9	122
Bopæl	Indenamtspatienter	88,9	6,7	4,4	180
	Udenamtspatienter	83,3	16,7	0,0	6
Alder	0-18 år	82,6	8,7	8,7	23
	19-39 år	94,8	1,7	3,4	58
	40-59 år	84,4	11,7	3,9	77
	60-69 år	90,0	5,0	5,0	20
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	6
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	89,5	6,4	4,1	172
	Ikke dansk	81,8	18,2	0,0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	90,0	5,9	4,1	170
	Pårørende	78,6	21,4	0,0	14
Diagnose	Organkirurgi (1)	84,4	12,5	3,1	64
	Ortopædkirurgi (2)	88,5	3,8	7,7	52
	Gynækologi (3)	94,2	2,9	2,9	69
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	88,7	7,0	4,3	186

Fandt du ventetiden inden du kunne blive behandlet rimelig i forhold til din sygdom?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	81,2	18,8	165
	2 gange	83,3	16,7	54
	3 gange	75,0	25,0	12
	Mere end 3 gange	70,0	30,0	10
Ugedag	Mandag	80,0	20,0	35
	Tirsdag	89,2	10,8	37
	Onsdag	85,1	14,9	47
	Torsdag	87,5	12,5	48
	Fredag	66,0	34,0	50
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	83,8	16,3	80
	Har ikke søgt information	79,4	20,6	160
Køn	Mand	80,2	19,8	86
	Kvinde	80,0	20,0	155
Bopæl	Indenampatienter	79,7	20,3	232
	Udenampatienter	90,9	9,1	11
Alder	0-18 år	83,3	16,7	30
	19-39 år	82,9	17,1	76
	40-59 år	79,8	20,2	99
	60-69 år	70,0	30,0	30
	70-79 år	100,0	0,0	6
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	82,2	17,8	225
	Ikke dansk	50,0	50,0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,2	20,8	221
	Pårørende	95,0	5,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	79,3	20,7	87
	Ortopædkirurgi (2)	70,3	29,7	74
	Gynækologi (3)	90,1	9,9	81
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	80,2	19,8	243

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	6,1	93,9	165
	2 gange	3,8	96,2	53
	3 gange	0,0	100,0	13
	Mere end 3 gange	10,0	90,0	10
Ugedag	Mandag	0,0	100,0	34
	Tirsdag	5,3	94,7	38
	Onsdag	0,0	100,0	46
	Torsdag	8,3	91,7	48
	Fredag	9,8	90,2	51
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	3,8	96,2	79
	Har ikke søgt information	6,2	93,8	161
Køn	Mand	5,8	94,2	86
	Kvinde	5,2	94,8	155
Bopæl	Indenampatienter	5,6	94,4	233
	Udenampatienter	0,0	100,0	10
Alder	0-18 år	10,3	89,7	29
	19-39 år	2,7	97,3	73
	40-59 år	5,9	94,1	102
	60-69 år	6,7	93,3	30
	70-79 år	0,0	100,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	4,9	95,1	224
	Ikke dansk	6,7	93,3	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	5,8	94,2	223
	Pårørende	0,0	100,0	18
Diagnose	Organkirurgi (1)	3,4	96,6	89
	Ortopædkirurgi (2)	6,8	93,2	74
	Gynækologi (3)	6,3	93,8	80
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	5,3	94,7	243

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	4,2	95,8	166
	2 gange	1,8	98,2	55
	3 gange	15,4	84,6	13
	Mere end 3 gange	10,0	90,0	10
Ugedag	Mandag	0,0	100,0	35
	Tirsdag	2,6	97,4	38
	Onsdag	2,1	97,9	48
	Torsdag	6,3	93,8	48
	Fredag	6,0	94,0	50
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	1,3	98,7	79
	Har ikke søgt information	6,1	93,9	164
Køn	Mand	3,4	96,6	87
	Kvinde	5,1	94,9	157
Bopæl	Indenampatienter	4,7	95,3	235
	Udenampatienter	0,0	100,0	11
Alder	0-18 år	6,7	93,3	30
	19-39 år	4,0	96,0	75
	40-59 år	4,9	95,1	102
	60-69 år	3,3	96,7	30
	70-79 år	0,0	100,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	3,5	96,5	227
	Ikke dansk	13,3	86,7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	4,5	95,5	224
	Pårørende	5,0	95,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	2,2	97,8	90
	Ortopædkirurgi (2)	2,7	97,3	73
	Gynækologi (3)	8,5	91,5	82
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	4,5	95,5	246

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	51,1	48,9	139
	2 gange	48,0	52,0	50
	3 gange	54,5	45,5	11
	Mere end 3 gange	33,3	66,7	9
Ugedag	Mandag	50,0	50,0	30
	Tirsdag	36,4	63,6	33
	Onsdag	40,0	60,0	40
	Torsdag	63,4	36,6	41
	Fredag	54,5	45,5	44
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	55,7	44,3	70
	Har ikke søgt information	47,1	52,9	138
Køn	Mand	49,3	50,7	71
	Kvinde	50,0	50,0	138
Bopæl	Indenampatienter	50,2	49,8	201
	Udenampatienter	50,0	50,0	10
Alder	0-18 år	48,0	52,0	25
	19-39 år	40,6	59,4	64
	40-59 år	58,1	41,9	86
	60-69 år	53,6	46,4	28
	70-79 år	33,3	66,7	6
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	51,5	48,5	194
	Ikke dansk	38,5	61,5	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	50,3	49,7	193
	Pårørende	50,0	50,0	16
Diagnose	Organkirurgi (1)	56,6	43,4	76
	Ortopædkirurgi (2)	46,3	53,7	67
	Gynækologi (3)	47,8	52,2	67
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	50,2	49,8	211

Måtte du efter din dagkirurgiske behandling uventet opsøge vagtlæge, egen læge eller lignende?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	21,6	78,4	167
	2 gange	25,5	74,5	55
	3 gange	15,4	84,6	13
	Mere end 3 gange	10,0	90,0	10
Ugedag	Mandag	28,6	71,4	35
	Tirsdag	23,7	76,3	38
	Onsdag	10,6	89,4	47
	Torsdag	16,3	83,7	49
	Fredag	23,5	76,5	51
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	19,0	81,0	79
	Har ikke søgt information	23,0	77,0	165
Køn	Mand	20,7	79,3	87
	Kvinde	22,8	77,2	158
Bopæl	Indenampatienter	22,0	78,0	236
	Udenampatienter	18,2	81,8	11
Alder	0-18 år	26,7	73,3	30
	19-39 år	22,7	77,3	75
	40-59 år	20,4	79,6	103
	60-69 år	26,7	73,3	30
	70-79 år	0,0	100,0	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	21,8	78,2	229
	Ikke dansk	21,4	78,6	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	22,7	77,3	225
	Pårørende	15,0	85,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	21,1	78,9	90
	Ortopædkirurgi (2)	23,0	77,0	74
	Gynækologi (3)	22,0	78,0	82
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afsnit	21,9	78,1	247

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	91,6	8,4	167
	2 gange	96,4	3,6	55
	3 gange	91,7	8,3	12
	Mere end 3 gange	80,0	20,0	10
Ugedag	Mandag	85,7	14,3	35
	Tirsdag	97,3	2,7	37
	Onsdag	89,6	10,4	48
	Torsdag	93,9	6,1	49
	Fredag	94,0	6,0	50
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	92,5	7,5	80
	Har ikke søgt information	92,0	8,0	163
Køn	Mand	95,3	4,7	86
	Kvinde	90,5	9,5	158
Bopæl	Indenampatienter	92,3	7,7	235
	Udenampatienter	90,9	9,1	11
Alder	0-18 år	93,3	6,7	30
	19-39 år	89,3	10,7	75
	40-59 år	94,1	5,9	102
	60-69 år	93,3	6,7	30
	70-79 år	85,7	14,3	7
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	92,1	7,9	229
	Ikke dansk	92,9	7,1	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,5	8,5	224
	Pårørende	100,0	0,0	20
Diagnose	Organkirurgi (1)	94,4	5,6	90
	Ortopædkirurgi (2)	91,8	8,2	73
	Gynækologi (3)	90,2	9,8	82
Afdeling i alt	Dagkirurgisk Afsnit	92,3	7,7	246

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer








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

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

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

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

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

-  *Man får en meget omhyggelig vejledning af både sygeplejerske og narkoselæge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Ja alt blev sagt. Blev informeret som om, jeg ikke kendte noget til faget. Meget professionelt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg havde snakket med både læge, sygeplejerske og narkoselæge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg havde fået info så mange gange, at jeg vidste helt klart, hvad der skulle ske, hvilket var super.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Blev fra ambulatoriet sendt over på Dagkirurgisk for at få en tid. Blev mødt af en fortravlet sekretær - kun tid, ingen information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget uddybende forklaring på indgreb.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ja, men kender også selv meget til operationen. Vidste dog ikke, at jeg skulle vente 5 timer efterfølgende. Ej informeret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Forskellige meninger om bedøvelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Der var under hele forløbet god information. Brochuren som udleveres er god.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Pjecen var ok, men der var dog visse tvivlsspørgsmål, da den omhandlede fjernelse af slimhinder i livmoderen. Personlig info var fin.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)



De var meget flinke og havde god tid til at besvare spørgsmål og forklare, hvad der skulle ske.












Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?


-  *Meget venlig og imødekommende modtagelse. Man er tryk med det samme.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Meget mere end tilfredsstillende.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Man blev venligt modtaget, og det hele blev snakket igennem en gang til.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ja, søde og smilende folk gør en godt tilpas.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst (Blank)
-  *Følte sig ikke velkommen - blev utryk. Kontakten og modtagelsen af sekretæren var meget dårlig. Sur, irriteret, ingen øjenkontakt - vi følte, vi var til besvær.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Der var lang ventetid, og jeg havde det skidt på grund af piller, der skulle tages inden (ca. to timer før), men på grund af ventetid passede det jo så ikke.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *God pleje og information.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ventetid. Personalet tjekkede op på min information og viden.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det gik for hurtigt. Min kæreste fulgte mig derop. Nåede overhovedet ikke at sige farvel.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Personalet er smilende, og man føler sig godt tilpas.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Perfekt modtagelse af et barn på godt 2 år. Han var meget tryk.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Hospitalstøjet er koldt, uværdigt og udslidt. Send det snarest på forbrændingen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)


 *Jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg havde en pårørende at tale med i ventetiden op til operationen. Det var meget koldt at sidde og vente kun iført en tynd hospitalskjorte.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)

 *Alle var vældigt søde og hjælpsomme lige fra starten.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

 *Hurtigt, effektivt, professionelt og meget venligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)








 *Ja, som forældre var vi nervøse før operationen, men sygeplejersken var god til at berolige os.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)

 *Særdeles flot og kompetent modtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)





 *God og venlig modtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)

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

-  *Jeg havde frygtelige smerter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det er utroligt dejligt at kunne komme hjem samme dag. Det er første gang af 3, jeg har prøvet det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Godt at man kunne komme hjem samme dag. Personalet gjorde meget ud af at fortælle, hvordan man skulle forholde sig, hvilket var rigtigt godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Men jeg måtte overnatte på afdelingen, fordi der var komplikationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg var meget dårlig på grund af narkosen, men blev jaget lidt med alligevel, såsom 'vi lukker jo snart' og 'det er jo ikke med overnatning'.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg havde problemer med at finde en pårørende til at være hos mig til næste dag på grund af deres job og øvrige familie.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg er i forvejen ikke glad for sygehuse, så det var fint, at det foregik på ens egne præmisser, hvornår man ville hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det er godt at kunne udskrives så hurtigt for små børn.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst (Blank)
-  *Jeg kunne godt have ønsket en overnatning både på grund af smerter og spørgsmål.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Kom hurtigt ud af sengen. Var stadigvæk træt og svimmel, da jeg blev fulgt over på stuen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

-  *Hjemturen var svær grundet smerter. Efterfølgende døgn mange smerter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Havde en overnatning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Først dagen efter opstod der frygt for betændelse på grund af hævelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg havde mange smerter efter operationen, og mine pårørende (mand og mor) var utrygge ved situationen. Måske havde en overnatning været godt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg har overnattet på hospitalet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *I første omgang ja, men jeg ville gerne være blevet i hvert fald 3 dage efter min operation.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Da jeg blev utilpas, fik jeg at vide, at der var mulighed for overnatning, hvis jeg ønskede det, hvilket gav tryghed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ja bortset fra operationslægen. Ham så/talte jeg ikke med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Det er dejligt at komme hjem til sig selv - jeg kan bedre slappe af, og jeg behøver ikke arrangere børnepasning osv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ja de var utroligt flinke, og deres humør smittede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Blev ikke helt rask.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Infektion i operationssåret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Nej, jeg skal derud igen. Milten er ikke i orden endnu efter 2 1/2 måned.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *De lavede ikke min abort ordentligt. Måtte senere akut på sygehuset med stor blødning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Har stadig meget ondt i venstre skulder. Ved endnu ikke, hvad det skyldes. Skal til røntgen om 3 uger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Efter nogle dage fik jeg infektion i det øverste ar, og jeg har været ved læge hver dag i 14 dage for at få rensset og skiftet forbindelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Ja, da der endelig skete noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Komplikationer efter narkosen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Alle var på dupperne. Der blev hele tiden spurgt til ens velbefindende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Der blev fundet nogle endometriose pletter, som ikke blev fjernet. Skal ind igen og opereres. Øv.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)



Er stadig ikke helt ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Fuld kontrol.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst (Blank)



Jeg blev godt modtaget. Og den læge, der opererede mig, kom selv ud og hilste. Det var dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Personalet var rigtig sødt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Ville egentligt gerne have talt med lægen inden jeg tog hjem og høre, hvad han sagde om operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Ville gerne have overnattet, men blev ikke tilbudt dette.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Der er stadig smerter i mine knæ efter mere end 6 uger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



2 måneder efter operationen er der stadig ømhed og let svien omkring operationsstedet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)



Jeg fik forklaret det så godt, så det gjorde mig rolig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Fik flere forskellige svar på samme spørgsmål. Sygeplejerske 'omformulerede' lægens svar efter stuegang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)



Kan ikke bedømmes endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)



Delvist - helingen af mine operationssår var langsom og infektion opstod. Egen læge ordinerede antibiotika.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Men den har desværre ikke hjulpet på mine blødningsproblemer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Opvågningsen kunne være bedre med hensyn til tidspres før lukketid. Og følte at man var i vejen så jeg kom hjem hurtigere end egentligt godt, kunne godt have brugt 1-2 timer mere.











Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år












Køn: Kvinde











Diagnose: Organkirurgi (1)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?












-  *Jeg husker ikke, om jeg sagde noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg talte mest med læge og sygeplejestuderende i forløbet. Efter operationen var det gamle kolleger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Man kunne indføre noget, når man ville. Der blev lyttet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Lægen gav sig god tid til at forklare forløbet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg ville gerne have talt med en læge efter operationen. Det fik jeg at vide, jeg skulle, men der kom ingen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Bliver behandlet godt. De spørger til en. Er rart.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Under dagindlæggelse ja, men under vagtlægeindlæggelse NEJ.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg følte jo nok, at der var for lidt tid til samtalerne, og at det var, som om de ikke troede på mig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det skulle ikke være nødvendigt at tale med lægen før operation. Det skulle være ren rutine.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Havde travlt og var væk inden vi havde fået tilstrækkeligt svar. Måtte spørge plejepersonalet efterfølgende og fik 3 forskellige svar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)












Var plejepersonalet gode til deres fag?

-  *Ikke nok fagkundskab.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget omsorgsfulde og gav sig tid til patienten.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg kunne jo hjælpe mig selv, så dermed var der ikke så meget pleje.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Efter min opfattelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Rigtig god behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Professionelle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Meget grundige og tålmodige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *De sørgede for, at man havde det hele og havde det godt. Var rolige og venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *De var også gode til at forklare om det hele.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Meget venlighed og tid til omsorg. Det var rart.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Meget opmærksomme på mit velbefindende, mad, men også det faglige omkring blødning, vandladning, svimmelhed osv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

-  *En sød og opmærksom sygeplejestuderende, men hun kunne ikke svare på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget søde og rare overfor vores barn og også os som forældre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Dog var det irriterende hele tiden at blive konfronteret med smerteskalaen 1-10. Jeg synes, der gik lang tid, inden jeg fik noget smertestillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Ja de var rigtig gode, og på opvågningen var de virkelig om mig. Dejligt at de var så opmærksomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *De var virkelig søde og rare. De skal have topkarakterer for deres arbejde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *De virkede meget venlige, imødekommende og professionelle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Under opvågningen: Alarmen på blodtryksmåleren gik igang 3-4 gange, fordi ledninger faldt ud og lå i klemme. Høje lyde og utryghed i den fase følte jeg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Vores søn hostede meget, efter han vågnede af narkosen. Personalet var gode til at tackle dette, så han fik hostet igennem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Særdeles kompetente.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ja, men opvågningen kunne være bedre, men det er jo ikke nødvendigvis deres skyld, som reglerne er. Man kan måske ligesom se, at det ville være smartest, at flytte en op i en anden afdeling med det samme i stedet for, at komme i tanke om det midt i det he*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?

-  *Der er jo altid ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Efter operationen gik der for lang tid inden udskrivning. Der var for megen ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg sad og ventede på at komme til i 3 timer. Jeg havde en tid kl 10.00 og kom først til kl.13.00.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Der var lang ventetid ved 1. besøg - afklaring før operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Fra ankomst til operation - 2 timer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ventetid fra omklædning til operation kunne godt nedbringes.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg skulle møde kl.8.00 men kom først til 9.00.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Det er jo nok svært, da der kan komme noget akut og uforudset.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Men det ved man jo på forhånd, da der kan være akutte tilfælde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Ventede ca. 6 timer efter mødetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ventede lang tid på, at lægen blev færdig med min journal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

-  *Ventede i 2 timer (meget utilfredsstillende).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Kunne godt meddele, at man skal møde 1 time før behandlingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Der var 3 timers ventetid, men det gjorde egentligt ikke noget, når personalet var sødt i ventetiden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Var velinformeret om, at der eventuelt kunne være ventetid inden operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Der var noget ventetid på grund af forsinkelser, men vi blev informeret om det, så man sad ikke og undrede sig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Der var ventetid inden operationen, som jeg var informeret om. Det var ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Desværre lang ventetid efter modtagelse til operation - og man er jo nervøs.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Hele 5 timers ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Der var en del ventetid, men sådan vil det jo altid være.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *En time hurtigere end forudsagt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Sad for længe og ventede, uden at blive orienteret om hvorfor.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)



Men negativt ment da det skal ses i betragtning af de andre kommentarer om at skulle ud af vagten hurtigst muligt, så man kan lukke og komme hjem.


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)

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


 *Jeg fik foretaget en sterilisation samt fjernet spiral. Men der stod ikke i epilogen, at jeg havde fået fjernet spiralen, så jeg måtte ringe ind og spørge, om de havde fjernet spiralen. Det fik jeg oplyst, at det havde de gjort. Jeg ville gerne have en ny epilog tilsendt, hvor det stod. Det lovede hun. Men jeg måtte ringe igen, før de sendte den. Det er for dårligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Mødte aldrig lægen, som foretog behandling. Ville gerne have talt med ham efter behandlingen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Ja skriftligt. Jeg kunne ønske en bedre mundtlig information.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Ja det hele blev snakket igennem, og jeg havde fået brochurer med hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Jeg fik at vide, at stingene ville forsvinde af sig selv, og det gjorde de ikke, så kontaktede min egen læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Det ville være rart, hvis jeg havde fået oplyst, at der kunne forekomme kraftige blødninger fra underlivet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Jeg synes, at man skal forklare børn, at man får mange smerter ved for megen aktivitet. Kirurgen sagde, at han kunne spille fodbold 3 timer efter. Fik mange smerter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Jeg synes, der var alt for kort tid til informationerne. 5 minutter til at tage stilling til, om jeg ville opereres og så med det samme ned for at tale med en narkoselæge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

 *Var ikke informeret om varighed af bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

 *Jeg havde mange smerter de efterfølgende to dage. Det kom bag på mig. Ellers ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Fik mange forskellige svar.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Manglende information angående bivirkninger af medicin.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Der blev ikke forklaret, at det ville gøre ondt under morgenerektion, og at dette var helt normalt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Ingen information om, hvad jeg måtte løfte og lignende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Vi var dog overraskede over, hvor mange smerter der var efter indgrebet. Det var slemt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Måske lidt for lidt info om genoptræning og efterbehandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

 *NN var utroligt god til at forklare, hvad der skete og skulle ske.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

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

 *Til den første samtale fik jeg at vide, at jeg sagtens kunne gå på arbejde nr. 2 dag efter. Da jeg mødte op til operationen, fik jeg at vide, at det skulle jeg bestemt ikke regne med. Det kunne jeg heller ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Forskellige svar fra læger i forhold til valg af bedøvelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Der var en enkelt misforståelse, om jeg skulle i fuld narkose eller ej.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

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



Også opfølgning to dage efter gav tryghed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Jeg kunne ønske en kort snak med lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Jeg ringede til sygehuset 3 timer efter på grund af smerter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Meget god information. Dejligt at afdelingen ringer følgende dag og hører til en.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Sygehuset kontaktede mig 2 gange efter hjemsendelse med 1 dags mellemrum. Det synes jeg var en god behandling at få.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Dejligt at der var daglig kontakt de første dage og mulighed for at kontakte sygehuset.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Manglede information om sår/plaster i de efterfølgende dage.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Jeg kunne godt ønske, at jeg havde fået at vide, hvad der var sket under operationen og ikke skulle læse lægens rapport!

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)













Jeg fik telefonnummer med hjem + medicin til de første par dage. Jeg var meget tryk ved at tage hjem så hurtigt.

Respondentens svar: Ja











Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

-  *Ville gerne have talt med lægen, høre hans mening om operationen, og hvad han fandt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Da jeg vågnede, fik jeg at vide, at det var en større operation. Jeg var lettere omtåget og fik derfor ikke spurgt, hvad det nu handlede om.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Manglede information om genoptræning udover udleveret materiale.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Vi manglede ekstra plaster, og vi bor 40 minutter fra sygehuset. Vi ville gerne have haft ekstra med hjem, da apotekerne jo var lukket.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Måtte ringe til hospitalet vedrørende tvivlsspørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Da jeg var omtåget/ekstremt træt efter operationen, var det meget svært at koncentrere sig om den info, der blev givet ved hjemsendelse, hvorfor det havde været dejligt at have haft det på skrift også.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ikke angående hvordan jeg skulle løfte eller ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Igen vil jeg sige, at jeg var overrasket over, hvor mange smerter jeg havde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Genoptræning og tidshorisont for bedring.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget glad for, at der bliver ringet hjem dagen efter for at høre om alt er vel. Meget betryggende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)

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

-  *Der har ikke været nogen kontakt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Henvisning godt nok, opfølgning?!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Opfølgning tog mere end en måned (har på nuværende tidspunkt stadig ikke modtaget svar).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Tog selv kontakt til Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Vi tog selv stingene efter kikkertoperationen (galdesten). Så jeg har ikke haft kontakt med lægehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Lidt koordination i forhold til startbehandling manglede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Der var meget lang tid fra henvendelse til egen læge. Overvejede et andet sygehus pga. den lange ventetid.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Sygehuset ringede dagen efter indgrebet. Det var en stor tryghed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Der var lang ventetid - 3-4 måneder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Minus opfølgning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)



Lægen var hurtig til at sende henvisning, men da jeg selv har papirerne fra forløbet, har der ikke været en opfølgning - jeg har ikke været ved læge siden.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Mangler svar om biopsien til egen læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Jeg skulle have været henvist før - har gået alt for længe med det - men gik i lang tid i den tro, at jeg havde slidgigt. Har skiftet læge, og den kontakt fungerer bedre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Min egen læge mente ikke, at jeg skulle sendes på hospitalet i første omgang, men gav sig efter, vagtlægen sagde det.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Både og, men det er fordi, jeg i øjeblikket er tvunget til lægeskift på grund af lægesygdom/afvikling af praksis.

Respondentens svar: Både og











Alder: 40-59 år











Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)

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

-  *Jeg blev behandlet godt, og de virkede meget professionelle og var gode til at give informationer. Det er det eneste sted på sygehuset, jeg har oplevet det.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *God behandling på afdelingen. Jeg er utilfreds med, at man glemmer at skrive, hvad man har foretaget. Jeg fik også en dårlig behandling i telefonen, hvor man åbenlyst lod mig forstå, at de synes, det var mærkeligt, at jeg ville have tilsendt en ny epiløg. Jeg behøver vel ikke oplyse, at det er min sikkerhed for, at jeg ikke om ti år skal ind og have fjernet en spiral, der sidder fast et eller andet sted.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg følte mig godt behandlet trods min ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg gav den karakter, fordi ikke alt var tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Samlet set fik jeg en god behandling, og informationssystemet var i top. Eneste minus var den lange ventetid efter operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *På grund af at alle var utroligt gode til at spørge, og man fik en god behandling. Det var næsten som på hotel. Alle var klar. Det er en god ide, man er ikke nervøs, for det er et godt personale og en god stemning.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Den eneste grund til at der ikke gives 5 stjerner er, at der blev ringet til mig dagen efter operation, hvor vi aftalte, at der skulle ringes igen dagen efter. Dette skete bare ikke, og med den ringe fysiske tilstand jeg var i ved hjemsendelse, virker det bekymrende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Med hensyn til ledsager bør der være plads til vedkommende på afsnittet. Det var påkrævet for mit vedkommende, og min ledsager følte sig 'i vejen'. Jeg ville også have det bedre, hvis hun kunne være der indenfor kortere tid, efter jeg vågnede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

-  *De ansatte på sygehuset var utroligt venlige og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Var inde to gange. Første gang var rigtig god, anden gang var jeg meget forvirret, da jeg tog hjem. Der var for mange forskellige, der informerede mig bagefter om mange forskellige ting.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Hurtigt forløb lige fra jeg havde talt med egen læge, til jeg blev kaldt ind til forundersøgelse, og til indgrebet blev foretaget.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi mit samlede indtryk af oplevelsen har været rigtig godt. Jeg har intet at klage over, og kan kun rose og takke for den gode behandling, jeg modtog.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg synes, at behandlingen var okay men var trist over, at det var så mange forskellige læger, jeg skulle snakke med. Efter jeg blev opereret, gik jeg til læge og fandt, at sygdommen ikke var 100% fjernet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Infektion i operationssåret på grund af dårlig hygiejne. Dårlig kontakt.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg gav 4 stjerner, fordi jeg synes, jeg fik en god behandling, og ventetiden var kort.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi jeg blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Der blev ikke ringet til mig dagen efter som lovet. Derfor kunne jeg ikke give 5 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Godt og sødt personale. Alt i alt god sevice.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)

-  *Jeg gav max point, fordi jeg synes, det var en 100% god oplevelse. Jeg følte mig hele tiden tryk og følte, at jeg blev passet og plejet i alle ender og kanter. En rigtig god oplevelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det er en rigtig dejlig afdeling. Et dejligt og venligt personale giver sig tid til at informere om operationen og efterbehandlingen. Jeg havde mulighed for at kontakte afdelingen efter, at jeg var kommet hjem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *De var alle bare så søde og hjælpsomme. De var enestående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ville gerne have haft en kontaktperson i et stykke tid efter operation. I mit tilfælde fik jeg infektion og var på sygehuset igen lørdag og ved egen læge tirsdag og få antibiotika. Fik også at vide, at mine sting selv ville falde ud. Det gjorde de ikke. Måtte til lægen og få dem fjernet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Plejepersonale: 5 stjerner.
Læge: 0 stjerner. Uforståeligt overfladisk sprog.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg er stort set tilfreds, men synes den sene operationstid kontra hurtig hjemsendelse måske ikke er så god.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg skulle ikke hjem samme dag.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ros.Kompetent personale etc.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Da jeg har fået en god behandling og vejledning hver gang, jeg har været på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Omsorgen var næsten for meget.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

-  *Jeg synes, det er en god måde at få ventetiden ned på. Vi er jo ikke mere syge, end at vi kan gå hjem bagefter.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det var rigtig godt, at personalet ringede de efterfølgende dage for at høre, hvordan det gik. Har kun positive ting at sige om mit besøg.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Alt i alt kan jeg ikke brokke mig. Men min abort mislykkedes, og jeg måtte akut på sygehuset en uge senere med stor blødning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Hvis jeg ikke var blevet indlagt akut, tror jeg, skemaet var blevet udfyldt anderledes. Men jeg har fået en god behandling, og er sluppet for bivirkninger efter operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg var tilfreds med behandlingen, men forstår stadig ikke, at jeg skulle køre forbi Grenå Sygehus for at blive behandlet i Randers.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg synes, det hele gik upåklageligt, og jeg ved ikke, hvorfor jeg ikke giver 5 stjerner. Ovenpå 'sygdommen' synes jeg, jeg fik en god oplevelse. Godt gået.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Har følt mig godt behandlet af et professionelt personale. Vidste også på forhånd, at der var en chance for en omoperation.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det var bare meget bedre, end jeg havde forventet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Alt i alt er jeg blevet godt behandlet på afdelingen. Personalet går meget op i deres arbejde. I mit tilfælde blev de over 1 time efter, deres vagt var slut.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Det hele forløb uden problemer. Og så blev man vartet op i hoved og bagdel.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Flinkt personale, god behandling, fin service.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)



Fordi det hele forløb godt. Jeg følte også, at jeg var ventet på afdelingen. De var søde og venlige fra start til slut.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Alt forløb fint. Eneste minus var lang ventetid på operationsdagen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)



Plejepersonalet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)



Som gammel sygeplejerske og aldrig opereret eller været i narkose, var jeg meget nervøs for at blive galdeopereret. Havde udsat det i flere år. Men det forløb super uden kvalme, uden smerter og uden at blive sygeliggjort.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Jeg havde ikke noget negativt at sige. God og professionel betjening overalt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)



Jeg blev taget godt imod. Sygeplejersken var god til at fortælle om forløbet. Da jeg vågnede op af narkosen, var de så søde, så det var en positiv oplevelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Hurtige, søde, meget dygtige, dejlige lyse og rene lokaler, god mad, ingen spildtid, vil gerne gøre det igen (dog helst ikke). Ringede dagen efter for at høre, hvordan jeg havde det. Jeg var helt tryk ved hele forløbet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Jeg er meget tilfreds med behandlingen men savnede muligheden for at kunne overnatte. Og så tænker jeg, at vi alle kan blive bedre hele tiden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)




Fordi alt forløb yderst tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Godt tilfreds. Lægen kunne lave operation uden narkose, da dette ikke var nødvendigt. Sygehuset havde en seddel til patienten som vejviser til forskellige afsnit, man skulle til - fint.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Der var en helt dybfølt og ægte interesse i, at mit barn hurtigst muligt blev befriet fra den brok, der havde voldt store problemer.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Fordi alle var utroligt venlige og rolige, for jeg er ikke særligt glad for sygehuse. Man blev spurgt om ens velbefindende hele tiden. Det foregik i et roligt tempo, så man ikke blev nervøs eller lignende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Helhed og professionelt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *God information, kort ventetid på operation. Følte mig tryk i hele forløbet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Jeg synes, at jeg fik rigtig god behandling med grundig information, så jeg var klar over, hvad der foregik, og hvordan det ville forløbe under og efter operationen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)

 *God behandling og fin service.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Uoplyst

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Et godt og sammenhængende forløb uden spildtid og med god information.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Fantastisk imødekommende og betænksomt personale. Ingen ris herfra.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)









 *Fordi jeg havde en rigtig god oplevelse. Pleje og bedøvelsen foregik meget flot.*










Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

-  *Det virkede til, at alle vidste, hvad deres arbejdsområde var, i hvert fald i den tid jeg lå der. De vurderede, hvilke patienter der havde mest behov for opsyn, og hjalp dem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *De var bare så søde og opmærksomme. Kom jævnligt og spurgte, om man havde smerter. Fik smertestillende efter behov, drikkevarer, oplysninger m.v.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Var til undersøgelse. Inden jeg gik fra sygehuset, havde jeg talt med sygeplejerske + narkoselæge + fået en tid - først i Grenå 'langt ud i fremtiden'. Vi fandt en anden tid i Randers noget tidligere. Selve dagen: Hurtigt ind - hurtigt ud: Flot!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg synes, det var god behandling, hurtigt og effektivt. Personalet utroligt søde. En god ide at få en opfølgningsdato inden man tager hjem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *I forhold til 7B var dagkirurgisk afsnit enestående. Det der foregik deroppe var under al kritik.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg synes, det var en god behandling, og alle var søde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Dårlig modtagelse. Infektion med lang helingsperiode.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg måtte selv rykke for svar for nogle prøver, der var taget efter ca. 7 ugers ventetid. Havde fået at vide, der kun ville gå 2-3 uger.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *God information under hele forløbet. Og der blev ringet dagen efter for at høre, hvordan det var gået, og om man havde kontaktet vagtlæge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Venligt personale i alle faser både med hensyn til info og pleje efter indgreb.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

-  *Fordi at man får en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Vi fik en rigtig god behandling. Det eneste lillebitte minus var måske, at det var fredag og lukketid. Da jeg skulle hjem, brød mit sår op og lavede lidt griseri, men det gik. Jeg havde det indtryk, at nu skulle personalet hjem (forståeligt). Er blevet opereret mange gange, men dette var den bedste oplevelse, jeg har været ude for i den forbindelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Alt virkede professionelt: alle som var involverede gav rent og tydeligt forklaring på, hvad der skulle ske og eventuelle bivirkninger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Servicen i top.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Der manglede information efter operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg har oplevet forløbet meget positivt. God behandling, såvel af læger som øvrigt personale. Tak for det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Alt var godt. Blot er 2 måneders ventetid længe, når man ikke kan gå.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg var simpelthen så bange, da jeg mødte og havde aldrig været i narkose før. Men personalet og lægerne var så søde, så jeg følte mig tryk. Jeg skal opereres igen nu på mandag, men på et andet sygehus, da Randers Centralsygehus havde for lang venteliste. Det er synd, jeg ville allerhelst på Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg synes, at jeg blev godt informeret og fik god pleje og hjælp. Også det, at man bliver ringet op dagen efter og bliver spurgt, hvordan man har det. Det er betryggende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Dagen var veltilrettelagt. Da operationen blev planlagt, kunne alle undersøgelser foretages med det samme, så jeg ikke skulle have fri endnu en dag. Det var rigtig godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)


 *Jeg har været tilfreds og tryk hele vejen. Læge NN, der opererede mig, virkede tillidsvækkende og kompetent. Efter operationen er mange mennesker stuvet sammen i et rum, men det er ok, fordi det betyder, at flere bliver opereret og dermed kortere ventelister.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Jeg synes, det var godt nok, men de ringede ikke til mig dagen efter, jeg blev opereret.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Alle var rigtig søde og tog sig godt af mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Ved ventetid i sygehustøj bliver man for kold, og jeg er blevet forkølet efter hver gang, jeg har været på Dagkirurgisk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

 *Ventetid kan ikke bortforklares, men at være den sidste på planen, og det ikke bliver gjort godt nok, er meget dårligt. Blev hasteindlagt 5 uger senere.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Fordi jeg fik en god behandling, og operationen er vellykket.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Fordi alle var meget venlige og smilende og havde god tid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Ved undersøgelse + operation + undersøgelse efter operationen var det den samme læge - bare dejligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Forløbet gik godt. Alt personale var utroligt flinkt. Hurtig behandling, nærmest ingen ventetid. Gode omgivelser efter operationen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Glidende forløb med kompetent personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Personlig behandling, varme og omsorg. Taget højde for, at jeg skal overholde glutenfri diæt. Flot! Eneste minus er, at det ikke fremgår tydeligt nok i korrespondance, om det er Grenå Sygehus eller Randers Centralsygehus, man hører fra. Lidt forvirrende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Altid god behandling på Randers Centralsygehus, og i dag har vi nogle rigtig dygtige læger og rigtig dygtigt personale i almindelighed. Tak for en god oplevelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Man føler sig ikke overset. Alle er meget imødekommende og søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Måden hele forløbet er på, er virkelig, virkelig god, da man føler sig i trygge og kompetente hænder hele vejen igennem. Selvom man kommer hjem samme dag. En virkelig god oplevelse at blive opereret på denne måde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Man følte sig velkommen med det samme, og havde man spørgsmål, svarede de med det samme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *God information - venlig betjening og vejledning - god omsorg efter behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

 *Fordi jeg følte, alle vidste, hvad de havde med at gøre, og det fik mig til at være rolig, og alle var utroligt rare. Jeg følte mig rigtig godt tilpas (efter omstændighederne).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Ros: Hurtigt ind, hurtigt ud.*

Ris: Talte ikke med en læge om den ekstra skade, man fandt i knæet. Ville gerne vide, hvad det betyder for mig fremover, men???

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *En god oplevelse præget af omsorg og faglighed. Kommer gerne igen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Jeg synes plejepersonalet var kanongode, men synes ikke man skal opfordre til boldspil o.s.v. kort tid efter, selvom såret ikke springer op. Men man kan ikke smertelindre børn bagefter. Læge sagde (min egen læge), at 10 dage uden fodbold var mere realistisk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)

 *Jeg har aldrig været på sygehus før uden at have et barn med hjem, så jeg var lidt nervøs. Det var der overhovedet ingen grund til, alt gik som det skulle.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Jeg har fået den bedst tænkelige behandling, man kan få.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Husk at vurdere om patienten magter at tage hjem. Jeg fornemmede, der var travlt med at få patienten hjem inden vagtskifte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Jeg har intet at klage over. Derfor 5 stjerner. Sødt personale. Følte mig godt tilpas under opholdet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Afdeling oplevet som velfungerende og patientvenlig. Indgrebet var simpelt og ukompliceret og derfor også oplevet som uproblematisk, så mine behov har heller ikke stillet meget store krav til systemet, skal der rimeligt nok bemærkes.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Meget information og professionelt. Meget venlige!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Fordi man som forældre fik en rigtig god behandling og under hele forløbet blev informeret om, hvordan det nu forløb. Vores dreng, som ellers er meget tilbageholdende overfor fremmede, var meget åben og udadvendt og tryk og meget glad for den Falck-dukke, som han fik.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)

 *Fordi man ikke spilder tid på indlæggelse, og at læge og sygeplejerske syntes mere forberedte. Er det nødvendigt, at man skal svare på 4 stk. spørgeskemaer for at være indlagt 8 timer på dagkirurgisk?*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Det er en meget god ide med Dagafsnit, så man kommer hjem samme dag.

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

Diagnose: Organkirurgi (1)



God behandling gennem hele systemet.

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

Diagnose: Organkirurgi (1)



Ros - god behandling.

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

Diagnose: Organkirurgi (1)



Jeg fik en perfekt behandling, både hvad angår operation og pleje.

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

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Fremragende behandling. Hospitalstøjet er en skændsel.

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

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Vi blev behandlet godt, men det er jo langt at køre fra Grenå, især når man er 7 år og har ondt.

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

Diagnose: Organkirurgi (1)



Jeg synes, alle var interesserede i at gøre det hele så godt for mig, som de kunne.

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

Diagnose: Gynækologi (3)



Det eneste negative ved det hele var selve operationen. Ikke noget problem med selve afdelingen.

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

Diagnose: Organkirurgi (1)



Søde, flinke og forstående sygeplejere.

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

Diagnose: Organkirurgi (1)



God ide at behandling er hurtigt overstået, så man kan komme hjem. Der mangler dog information om, hvad man så skal gøre derefter.

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










Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



God information. Plejepersonale tog sig tid til at berolige patienten (barn).

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)

-  *Fordi jeg får en god behandling, og der ikke er ventetid i forbindelse med genoptræning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ikke noget at klage over. Men sygemiljøet er der stadig. Meget typisk gammelt sygehus.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det var trygt, rart og roligt for vores dreng og for os som forældre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg kunne tænke mig, at hvilestuerne var opdelt til kvinder/mænd. Jeg og sikkert andre ønsker ikke at blive set, når man ligner en hængt kat. Blev også ligesom skyndt på, når der var overbefolket.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi vi fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Uoplyst Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Det fungerede stort set optimalt, set med mine øjne. Yderst professionelt og godt tilrettelagt uden en masse spild.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *God information om operationen. Dårlig/for lidt information om forholdene i tiden efter operationen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Da min søn blev opereret, var han helt tryk ved situationen. Jeg fik de oplysninger, jeg havde brug for. Så alt i alt var det en god oplevelse både 1. og 2. gang.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Helheden i forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)



Fordi jeg er dybt imponeret over, hvordan I kan forene effektivitet og personlig behandling. Tak for en god oplevelse.

Enestående modtagelse og den måde dagen forløb på. Jeg er dybt imponeret. Jeg er aldrig blevet opereret før, men hvor gik det nemt. Intet ubehag ved opvågning og mange søde mennesker, som bekymrede sig om mig og gav mig hjælp næsten før, jeg havde opdaget, at jeg manglede noget. En rigtig god oplevelse.

God instruktion de første dage derhjemme og fint tilbud om at låne ismaskinen. Den fungerede godt. Stor tryghed ved at skulle opereres af den læge, som jeg tidligere havde mødt på ortopædkirurgisk afdeling, og at jeg også talte med ham om morgenen, inden jeg blev opereret. Jeg har efterfølgende været usikker på, hvordan heling skulle forløbe, altså hvornår jeg skal være i stand til hvad. Jeg fik at vide, at jeg skal følge smertegrænsen og stoppe ved denne, men hvornår er jeg pivet og skal klø mere på, og hvornår passer jeg ikke nok på men belaster skulderen??? En reel sygemeldingsperiode har jeg ikke fået - fik ved forsamtale at vide, at kontorarbejde kunne man nok efter to uger, men af fysioterapeut efter operationen, at kontorarbejde absolut ikke er let arbejde, og at jeg ikke måtte starte for tidligt. Hører flere andre har været sygemeldt i 6 uger. Alt blev bedre dag for dag som forventet. Startede med at arbejde efter 4 uger, men har stadig ikke fuld bevægelighed nu efter 8 uger. Er det normalt??? Så altså, mine spørgsmål er ikke til jer, men for at vise, at selvom jeg både før og på selve dagen fik mange ting at vide og syntes, at jeg forstod det hele, så er det alligevel svært at forudse, hvad det er, man efterfølgende kommer i tvivl om. Jeg har ikke gener, som får mig til at overveje at kontakte læge eller afdeling, men hvis det generelt er muligt at sige mere specifikt, hvornår man er klar til fx. at køre bil, lave rundsving med armen osv., ville det måske være en hjælp. Men måske er det så individuelt, hvor hurtigt man kan komme igang igen, at det slet ikke er muligt. Måske er det egentligt det, jeg fik at vide - den dag det hele foregik! Også ros til jer, fordi I laver dette spørgeskema.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Fordi jeg blev behandlet godt, og alle på sygehuset var gode ved mig. De gjorde, hvad de kunne. Jeg takker dem for det.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Da jeg følte, at jeg var i så gode hænder og bare kunne slappe af, derfor får de så mange stjerner.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Det var en god oplevelse af, at man var i gode hænder.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Fordi det alt i alt har været en ok oplevelse, og personalet var søde og meget venlige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)












Hvis det kan lade sig gøre at forkorte ventelisten og ventetiden er afdelingen enestående.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)

-  *Alt forløb stille og roligt, selvom operation tog 3 timer istedet for 1 1/2. Alt gik fint, og jeg var glad for at komme hjem samme dag. Det var godt Dagkirurgisk afsnit ringede 2 dage i træk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *God atmosfære, men alt for lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *På grund af 2 timers ventetid giver jeg ikke 5 stjerner. Virkelig god behandling. Både læger og sygeplejersker virker utroligt professionelle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Bortset fra de 3 timer jeg skulle vente fra mødetid til operation, var jeg godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Synes de var meget hjælpsomme. De sørgede for, at jeg fik en kvindelig læge, selvom det var en mandlig læge, som var på arbejde på det tidspunkt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *God behandling, information.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg synes, det var en god og positiv forplejning. Det var i orden og styr på det hele, fra jeg kom, og til jeg kørte hjem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Personalet gør et fantastisk job.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *På grund af manglende information om andre metoder, også selvom der kun bliver brugt den ene metode på Randers Centralsygehus. Jeg har undersøgt det og fundet ud af bagefter, at der var mulighed for sterilisation med klemmer i stedet for.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)


 *Fordi jeg synes, jeg fik en rigtig god og professionel behandling, alle var venlige og omsorgsfulde uden at virke påtrængende. Alle virkede som om, de var helt klar på netop deres opgave i forløbet, og selvom det kunne føles som om, man skulle ud, inden man skulle ind, er det jo netop styrken og det effektive ved et dagkirurgisk afsnit, og man fik en supervenlig og deltagende behandling. De fortjener stor ros.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Grundet god behandling/dejligt personale.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Fordi behandlingen forløb godt, det var et meget godt personale, man fik god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Det fungerede optimalt, ingen gener efterfølgende. Søde og flinke mennesker.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Jeg er så glad for, at jeg fik både gode læger og sygeplejersker. De har gode kvalifikationer både fagligt og personligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Fordi de var søde og rare ved os alle.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Fordi jeg ikke var tilfreds med den lange ventetid på afdelingen, sad klar i 3 timer uden information om hvorfor. Andre sad kun kort tid, og de var kommet senere end jeg. Da jeg spurgte, fik jeg kun det svar, at der var flere afdelinger. Hvorfor ikke komme og informere om alt det???*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)


 *Ønske om bedre information angående bivirkninger af medicin ved patienter, som opereres første gang, og i forbindelse hermed førstegangs brug af medicin. Ros: Plejepersonalet er virkelig gode.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

 *Det fungerede perfekt, alle var søde og rare, der er ikke noget at sætte fingeren på.*








Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

-  *Ventetiden på svaret fra prøverne var flere uger - længere end forventet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Plejepersonalet er enestående. Arvæv og forhudsforsnævring trækker ned.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Personaler var sødt, flinkt og professionelt. Ingen spildtid. God til at forklare.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det gik godt og forløbet var godt. Dog burde I lave et skema/kort over Randers Centralsygehus hovedindgang, og hvor man skal til 1. samtale. Jeg kom for sent på grund af, jeg troede, det var på gynækologisk afdeling. Med heraf følgende for højt blodtryk. Jeg havde løbet gennem de lange gange.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det personale, jeg var i kontakt med, var meget venligt og kompetent.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg fik gode informationer, og alt personale var venligt og hjælpsomt. Super god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Venligt personale. Fantastisk nursing. Dejligt at kunne komme hjem og sove i sin egen seng.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg synes, vi blev modtaget godt og fik svar på alle de spørgsmål, vi end måtte have. Der var tid fra plejepersonalet til, at man kunne snakke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Fordi jeg var meget tilfreds med behandlingen denne gang. Jeg fik lov at blive i min seng, så længe jeg havde behov for det. Det gjorde jeg ikke sidste gang, jeg var afsted, sidste år ved samme tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *På grund af alt for lang tid inden operationen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

-  *Fin og flot service hele vejen igennem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Personalet var dygtigt og alle var meget søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Jeg kom hurtigt hjem, og de var søde og rare og lyttede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Velstruktureret patientforløb uden ventetid og med godt og professionelt informationsniveau.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Godt plejepersonale, dårlige sprogkunderskaber ved læge/kirurg.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Flot modtagelse - både til forundersøgelse og operation. Da jeg lå på operationsbordet, savnede jeg en snak med lægen, der skulle operere. Talte med narkoselægen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (1)
-  *Det forløb som forventet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *En meget venlig og positiv behandling i en afslappet atmosfære. Et kontrolbesøg hurtigere end 3 måneder efter operation ville være godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ingen skulle først til at læse - alle vidste, hvem jeg var, og hvad jeg var opereret for. Det er dejligt ikke at skulle forklare og fortælle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Udover de 4 stjerner som jeg giver til dagkirurgisk afsnit, giver jeg 5 stjerner til bedste behandling af overlægen NN.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Utroligt flot, at børn kommer til med det samme om morgenen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (1)



Alle var utroligt flinke og alligevel professionelle. Alt forløb i en frisk og venlig tone.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Det hele forløb stille og roligt og planmæssigt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (1)



Stingene skulle selv forsvinde - det tog utroligt lang tid. Der gik infektion i 2 sår. Jeg fik antibiotika. Ifølge mine kolleger, der er sygeplejersker i hjemmeplejen, ender det ofte med at kræve mere tid og besvær med disse sting end med traditionelle suturer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)



Da jeg var den sidste der blev opereret, var jeg også den sidste på opvågningen og havde følelsen af, at nu var det fyraften og ventede på, at skulle jeg være klar til at tage hjem. Der var snak om at jeg skulle op på en af afdelingerne da jeg ikke så hel

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (1)

