

Dagpatient på
Onkologisk Afdeling D
Århus Sygehus
3. måling

Dagpatient på
Onkologisk Afdeling D
Århus Sygehus
3. måling

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

e-mail: amu@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181
Pris kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 428

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens dagpatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Dagpatienternes kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt dagpatienter på:

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

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

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

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

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

Afsnit 1: Om afdelingen

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Dagpatienterne

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

Afsnit 4: Elleve spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

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

Afsnit 6: Samlet indtryk af afdelingen

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

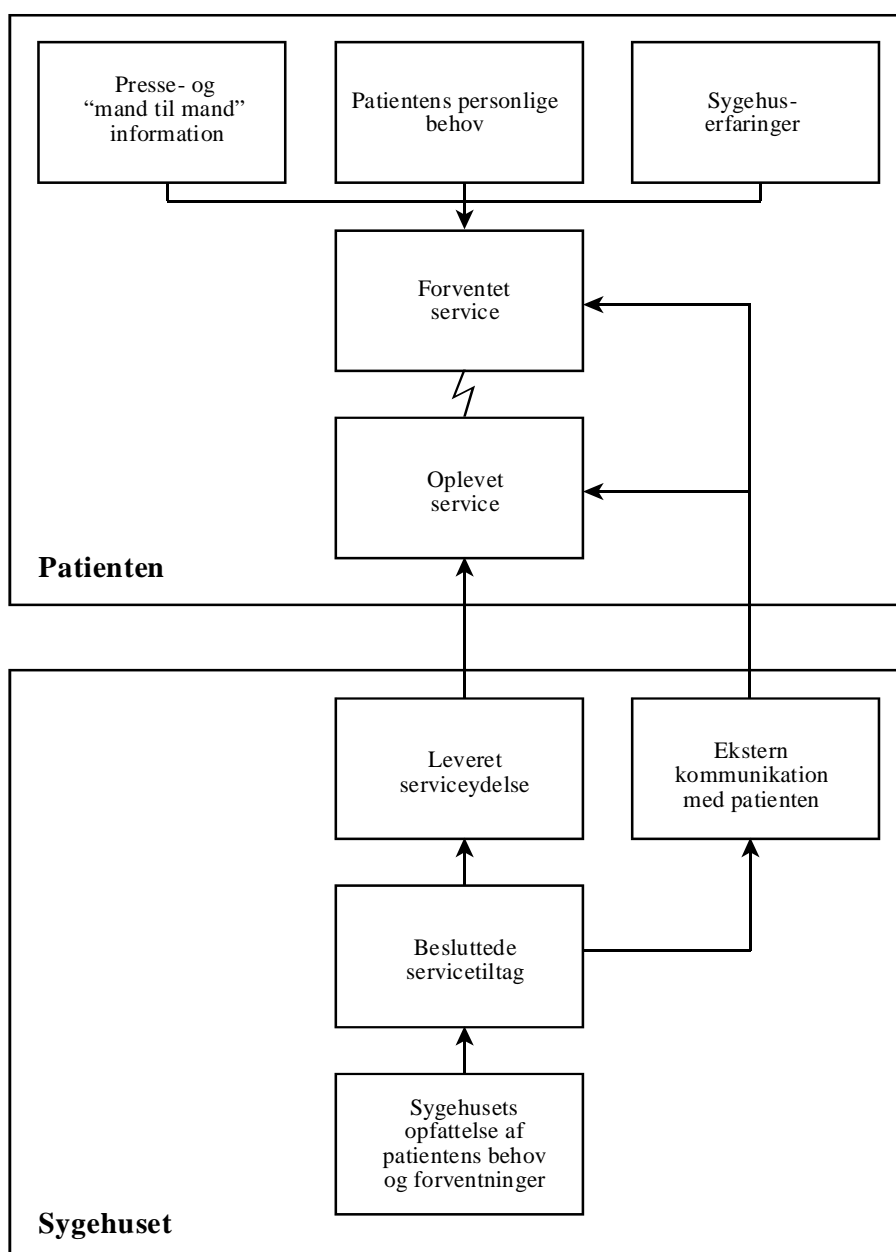
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

**Kommentarer
i rapportens
bilag**

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *vurderinger* er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsriver 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 *har* 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

Undersøgelsen er gennemført på an afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.

Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

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.

**Udsendelse og
indsendelse**

Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.

Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.

Mere om metoden

Før en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god 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, som 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 2003

Afdelingens speciale	Onkologi
Antal indlagte	6.489
Heraf akut indlagte	1.437
Heraf planlagte	5.052
Gennemsnitligt antal sengedage	3,2
Belægningsprocent	88,1
Antal senge	66
Enestuer	5 + 14 hotelsenge
Tomandsstuer	23
Tremandsstuer	4
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	4 + hotelafsnit
Ambulante besøg	52.182 - heraf ca. 33.000 ambul. strålebehandl.
Antal ambulatorier	2 - medicinsk behandl. og strålebehandl.
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1 - kemoterapi
Lægestillinger	40,97
Plejepersonalestillinger	163,84
Lægeseekretærstillinger	41,47
Samlet budgetramme	188,386

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

Derudover er ansat fysikere, radiografer, teknikere, serviceassistenter, laboranter m.fl. - i alt ca. 350 fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Præsentation af afdelingen

Onkologisk afdeling D, Århus Kommunehospital, varetager ikke-kirurgisk kræftbehandling. Det er en af de 5 onkologiske centerafdelinger i Danmark. De fysiske rammer i Onkologisk Afdeling udgør en helhed, hvor de kliniske og eksperimentelle onkologiske aktiviteter er tæt fysisk sammenknyttet.

Afdelingen omfatter de onkologiske sengeafdelinger, Afdelingen for Medicinsk Fysik, Sektor for Klinisk Forskning, Afdeling for Klinisk eksperimentel Onkologi, Psykoonkologisk forskningsenhed samt dagafsnit og ambulatorier.

Endvidere huser afdelingen apotekets cystostatika-afdeling, ligesom der er en satellitafdeling for Klinisk Biokemisk Afdeling.

Hvor henvises Patienterne fra?

Afdelingen har landsdelsfunktion for regionerne Århus, Vejle, Ringkøbing og dele af Viborg Amt. Herudover dækker Onkologisk Afdeling alle onkologiske funktioner for Århus Amt.

Der henvises ca. 4.500 nye patienter årligt. Det resulterer i ca. 21.500 sengedage og ca. 52.000 ambulante besøg, hvori er regnet 33.000 ambulante strålebehandlinger.

Af sengedagene udgør udenamtssengedagene ca. halvdelen.

Afdelingens struktur

Afdelingen er i øjeblikket normeret til 64 sengedage fordelt på to 7-døgnsafsnit inkl. 4 semiintensive senge, ti 5-døgnsafsnit samt 14 hotelsenge.

Herudover omfatter afdelingen kontrolambulatorium, dagafsnit, operationsafsnit samt strålebehandlingsafsnit med 5 behandlingsapparater.

Afdelingen har de seneste år undergået ombygning og bl.a. er sengeafdelingerne for nylig ombygget med toiletter og bad på alle sengestuere. Herefter er der planlagt en ombygning af ambulatorium og D6 i pavillion, operationsgang, lægekontorer samt stråleterapi og Medicinsk Fysik. I forbindelse med ombygning er der i foråret foretaget en del omrokeringer, bl.a. er ambulatorier og medicinsk dagafsnit flyttet til pavillion 19Z.

Kliniske funktioner

Afdelingen varetager den ikke-kirurgiske behandling og kontrol af kræftsygdomme. Behandlingen omfatter strålebehandling, medicinsk kræftbehandling samt palliativ behandling og terminal pleje. Afdelingen er funktionelt delt i 3 grupper med specialeteams og kontaktpersonordning.

Samarbejdspartnere

Afdelingen varetager diagnostik, behandling og pleje samt efterkontrol af patienter med kræftsygdomme i et tæt samarbejde med de øvrige afdelinger i afdelingens optageområde.

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

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

**Uddannelse
og undervisning**

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

**Udviklings-
områder**

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

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

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

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for dagpatienter på
Onkologisk Afdeling D**

Patienter i procent af antal dagpatienter	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	Antal	185
Alder		
0-18 år	1%	0%
19-39 år	12%	7%
40-59 år	49%	43%
60-69 år	27%	30%
70-79 år	11%	15%
80 år eller mere	0%	5%
Køn		
Mand	41%	43%
Kvinde	59%	57%
Afsnit		
Onkologisk Dagafsnit D5/D6	46%	43%
Stråleterapien	54%	57%
Diagnose		
Hoved og hals	8%	11%
Mamma	25%	27%
Blære	2%	2%
Lunger	31%	17%
Testes	2%	2%
Gynækologisk	4%	2%
Andre	28%	39%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 71

Der er udsendt i alt 185 breve til dagpatienter på

Onkologisk Afdeling D Århus Sygehus

De udvalgte patienter har været behandlet som dagpatienter en eller flere gange i perioden 1. december 2003 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 132 skemaer, svarende til en svarprocent på 71. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

Tolkning af svarprocenten

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

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets registreringssystem. 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 undersøgelser kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

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

Repræsentativiteten

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

november 1999 - 112 svar. (1. gang)

november 2001 - 135 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Hæmatologisk Afdeling B	149	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Afdeling C	136	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	174	februar 2002	Århus Amtssygehus
Lungemedicinsk Afdeling B	182	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	106	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Dagafsnit M1	148	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Afdeling D	135	november 2001	Århus Kommunehospital
Dagafsnit B4 på Medicinsk Afd. M	167	april 2002	Randers Centralsygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	58	februar 2002	Skejby Sygehus
I alt	1.255		

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

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

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	112	135	132	1.255
Antal besøg				
Kun 1 besøg	2%	3%	4%	11%
2-3 besøg	4%	2%	6%	24%
4-9 besøg	26%	34%	44%	35%
Mere end 9 besøg	69%	61%	46%	30%
Umiddelbart inden				
Indlagt på sengeafdeling	22%	22%	23%	34%
Patient i afd.s ambulatorie	32%	27%	23%	21%
Behandling hos egen læge	11%	9%	13%	26%
Andet	35%	41%	41%	18%
Alder				
0-18 år	0%	1%	0%	1%
19-39 år	7%	5%	7%	15%
40-59 år	42%	35%	43%	36%
60-69 år	25%	29%	30%	22%
70-79 år	22%	27%	15%	19%
80 år eller mere	4%	3%	5%	7%
Køn				
Mand	28%	40%	43%	47%
Kvinde	72%	60%	57%	53%
Bopæl				
Indenamtspatienter	70%	74%	65%	89%
Udenamtspatienter	30%	26%	35%	11%
Modersmål				
Dansk	99%	99%	98%	97%
Ikke dansk	1%	1%	2%	3%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	44%	29%	23%	32%
Erhvervsudd./håndværker	26%	29%	33%	28%
Videregående uddannelse	27%	33%	32%	31%
Andet	3%	9%	12%	8%
Søgt information				
Har søgt information	43%	42%	43%	40%
Har ikke søgt information	57%	58%	57%	60%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	94%	94%	93%	95%
Pårørende	6%	6%	7%	5%

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

3. Dagpatienterne

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

**TABEL 5. Elleve tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 132 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	84%	13%	3%	0%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	94%	2%	4%	1%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	93%	5%	0%	2%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	80%	14%	2%	3%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	90%	6%	1%	3%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?	70%	20%	10%	0%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv)	80%	14%	4%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	9%	3%	8%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	75%	10%	1%	14%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	90%	4%	2%	4%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	42%	8%	5%	44%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste dagpatientbesøg.

4. Elleve spørgsmål om tilfredshed

Anbefalinger

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

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for hvordan man i videst 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
- 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.

Svar på 11 centrale spørgsmål

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

Andet kan have betydning for den enkelte

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

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra dagpatienter på
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal ³	112	135			
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	26%	22%	16%	28%	16%	39%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	7%	9%	5%	8%	3%	13%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	5%	2%	5%	4%	2%	9%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	26%	21%	17%	19%	10%	27%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	7%	5%	7%	7%	1%	13%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?	39%	32%	30%	31%	19%	47%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivikninger mv)	21%	14%	19%	19%	12%	34%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	15%	18%	13%	21%	11%	35%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	4%	13%	12%	11%	4%	16%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	7%	8%	6%	12%	5%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	30%	26%	24%	26%	17%	42%

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

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

³ Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

Patienternes svar	Patienternes procentvise svarfordeling på de 11 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under “Ved ikke/ej relevant”.
Kommentarer til spørgsmålene	Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende dagpatientbehandlingen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.
Forskel på patienterne?	Herudover er de 11 tilfredshedsspørgsmål 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 dagafsnit	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for dagafsnittet opstillet for hver af undersøgelsens 11 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på dagafsnittet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige dagafsnit er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. 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>Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det dagafsnit, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det dagafsnit, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets dagafsnit fremgår af Tabel 3.</p> <p>Dagafsnittet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede dagafsnit. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>

TABEL 7. Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige lægerSpørgsmål: *Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	105	126			
Ja	33%	26%	28%	26%	8%	38%
Nej	67%	74%	72%	74%	92%	62%

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

**TABEL 8. Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner
Onkologisk Afdeling D**Spørgsmål: *Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	110	130			
Ja	14%	12%	11%	7%	2%	19%
Nej	86%	88%	89%	93%	98%	81%

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

5. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger

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

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

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

Kompetencen skal sikres

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

For mange lægekontakter?

Tabel 7 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.

For mange plejersonkontakter?

Tabel 8 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.

TABEL 9. Dagpatienternes samlede vurdering af Onkologisk Afdeling DSpørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?**(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	109	131			
Fem stjerner (enestående)	38%	40%	36%	30%	31%	23%
Fire stjerner (godt)	52%	50%	57%	58%	65%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	9%	10%	3%	10%	3%	16%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	3%	1%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	1%	0%	1%	1%

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

6. Samlet indtryk af afdelingen

Fra 5 til 1 stjerne

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

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 9 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 9 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

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

Kommentarer

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

Forskel på afsnit og dagpatienter?

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

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole 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 helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine 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 var til dagpatientbehandling på <_____ afdeling> den <_____>.

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

17. Hvad er dit samlede indtryk af dagafsnit NN?

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

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

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

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

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

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

25. Din uddannelse? (patientens)

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

21. Køn? (patientens)


- Mand Kvinde

22. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sydgømsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

ÅRHUS AMT


© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med dit patientforløb på dagafsnit NN

NN-sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange besøg har du haft som patient på dagafsnit NN indtil nu?

Antal gange (evt. cirka)

2. Hvilket behandlingsforløb var du i umiddelbart inden du begyndte på dit dagpatientforløb?

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

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

Antal læger (evt. cirka)

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

- Ja Nej Ved ikke

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

- Ja Nej Ved ikke

Bedes besvaret udfra dit samlede dagpatientforløb:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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

Kommentarer: _____

7. Forløb din modløgelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

10. Var plejepersonalet gode til deres fag?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

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 fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	5
	2-3 besøg	88	13	0	8
	4-9 besøg	79	17	3	58
	Mere end 9 besøg	87	10	3	60
Søgt information	Har søgt information	81	17	2	54
	Har ikke søgt information	85	11	4	73
Køn	Mand	89	7	4	57
	Kvinde	80	17	3	75
Bopæl	Indenampatienter	83	13	4	84
	Udenampatienter	85	13	2	46
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	89	11	0	9
	40-59 år	82	14	4	56
	60-69 år	82	13	5	39
	70-79 år	90	10	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	84	13	3	127
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	0	29
	Erhvervsudd./håndværker	81	17	2	42
	Videregående uddannelse	78	17	5	41
	Andet	87	7	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	13	2	123
	Pårørende	78	11	11	9
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	84	14	2	57
	Stråleterapien	84	12	4	75
Diagnose	Hoved og hals	71	29	0	14
	Mamma	86	11	3	36
	Blære	100	0	0	2
	Lunger	87	9	4	23
	Testes	50	50	0	2
	Gynækologisk	67	33	0	3
	Andre	87	10	4	52
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	84	13	3	132

Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	5
	2-3 besøg	88	13	0	8
	4-9 besøg	95	2	3	58
	Mere end 9 besøg	95	0	5	59
Søgt information	Har søgt information	91	4	6	54
	Har ikke søgt information	97	0	3	72
Køn	Mand	96	0	4	56
	Kvinde	93	3	4	75
Bopæl	Indenampatienter	93	2	5	83
	Udenampatienter	98	0	2	46
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	89	0	11	9
	40-59 år	95	2	4	56
	60-69 år	92	3	5	38
	70-79 år	100	0	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	94	2	4	126
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	0	29
	Erhvervsudd./håndværker	95	0	5	42
	Videregående uddannelse	90	5	5	40
	Andet	93	0	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	2	3	122
	Pårørende	89	0	11	9
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	93	4	4	57
	Stråleterapien	96	0	4	74
Diagnose	Hoved og hals	100	0	0	14
	Mamma	92	3	6	36
	Blære	100	0	0	2
	Lunger	91	4	4	23
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	100	0	0	3
	Andre	96	0	4	51
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	95	2	4	131

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	5
	2-3 besøg	88	13	0	8
	4-9 besøg	96	4	0	55
	Mere end 9 besøg	95	5	0	60
Søgt information	Har søgt information	98	2	0	52
	Har ikke søgt information	93	7	0	72
Køn	Mand	96	4	0	57
	Kvinde	94	6	0	72
Bopæl	Indenampatienter	96	4	0	83
	Udenampatienter	93	7	0	44
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	9
	40-59 år	94	6	0	54
	60-69 år	95	5	0	38
	70-79 år	95	5	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	95	5	0	124
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	0	28
	Erhvervsudd./håndværker	98	2	0	42
	Videregående uddannelse	93	8	0	40
	Andet	86	14	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	97	3	0	120
	Pårørende	78	22	0	9
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	98	2	0	54
	Stråleterapien	93	7	0	75
Diagnose	Hoved og hals	100	0	0	14
	Mamma	94	6	0	36
	Blære	100	0	0	2
	Lunger	90	10	0	21
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	100	0	0	3
	Andre	96	4	0	51
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	95	5	0	129

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	5
	2-3 besøg	100	0	0	8
	4-9 besøg	82	18	0	55
	Mere end 9 besøg	80	15	5	59
Søgt information	Har søgt information	78	20	2	51
	Har ikke søgt information	85	13	3	72
Køn	Mand	82	13	5	55
	Kvinde	84	16	0	73
Bopæl	Indenampatienter	84	14	3	80
	Udenampatienter	80	17	2	46
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	67	22	11	9
	40-59 år	85	13	2	54
	60-69 år	79	18	3	39
	70-79 år	94	6	0	18
	80 år eller mere	71	29	0	7
Modersmål	Dansk	84	14	2	123
	Ikke dansk	50	50	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	7	0	29
	Erhvervsudd./håndværker	80	15	5	40
	Videregående uddannelse	82	15	3	39
	Andet	80	20	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	15	3	120
	Pårørende	88	13	0	8
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	80	18	2	56
	Stråleterapien	85	13	3	72
Diagnose	Hoved og hals	57	43	0	14
	Mamma	86	14	0	35
	Blære	50	50	0	2
	Lunger	87	13	0	23
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	67	33	0	3
	Andre	88	6	6	49
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	83	15	2	128

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	4
	2-3 besøg	75	25	0	8
	4-9 besøg	93	7	0	57
	Mere end 9 besøg	95	3	2	58
Søgt information	Har søgt information	90	10	0	52
	Har ikke søgt information	94	4	1	71
Køn	Mand	91	7	2	55
	Kvinde	95	5	0	73
Bopæl	Indenampatienter	93	7	0	84
	Udenampatienter	93	5	2	43
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	88	13	0	8
	40-59 år	91	7	2	56
	60-69 år	92	8	0	38
	70-79 år	100	0	0	19
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	93	6	1	124
	Ikke dansk	100	0	0	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	28
	Erhvervsudd./håndværker	93	5	2	42
	Videregående uddannelse	87	13	0	39
	Andet	100	0	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	7	1	119
	Pårørende	100	0	0	9
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	88	12	0	57
	Stråleterapien	97	1	1	71
Diagnose	Hoved og hals	92	8	0	13
	Mamma	91	9	0	35
	Blære	100	0	0	1
	Lunger	91	9	0	23
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	100	0	0	3
	Andre	94	4	2	51
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	93	6	1	128

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	60	20	20	5
	2-3 besøg	88	13	0	8
	4-9 besøg	81	10	9	58
	Mere end 9 besøg	57	32	12	60
Søgt information	Har søgt information	61	26	13	54
	Har ikke søgt information	75	18	7	73
Køn	Mand	79	12	9	57
	Kvinde	63	27	11	75
Bopæl	Indenampatienter	67	23	11	84
	Udenampatienter	76	15	9	46
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	44	33	22	9
	40-59 år	64	25	11	56
	60-69 år	77	15	8	39
	70-79 år	70	20	10	20
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	70	21	9	127
	Ikke dansk	50	0	50	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	17	3	29
	Erhvervsudd./håndværker	64	19	17	42
	Videregående uddannelse	68	22	10	41
	Andet	60	33	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	22	9	123
	Pårørende	78	0	22	9
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	70	12	18	57
	Stråleterapien	69	27	4	75
Diagnose	Hoved og hals	57	21	21	14
	Mamma	56	36	8	36
	Blære	50	50	0	2
	Lunger	91	0	9	23
	Testes	50	50	0	2
	Gynækologisk	33	33	33	3
	Andre	77	15	8	52
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	70	20	10	132

Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	0	5
	2-3 besøg	88	13	0	8
	4-9 besøg	75	18	7	56
	Mere end 9 besøg	86	12	2	59
Søgt information	Har søgt information	76	20	4	54
	Har ikke søgt information	86	10	4	70
Køn	Mand	88	11	2	56
	Kvinde	77	18	5	73
Bopæl	Indenampatienter	78	17	5	83
	Udenampatienter	87	11	2	45
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	67	22	11	9
	40-59 år	84	15	2	55
	60-69 år	77	18	5	39
	70-79 år	84	11	5	19
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	81	15	4	124
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	0	29
	Erhvervsudd./håndværker	88	10	2	41
	Videregående uddannelse	67	26	8	39
	Andet	87	7	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	16	3	120
	Pårørende	89	0	11	9
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	75	21	4	56
	Stråleterapien	86	10	4	73
Diagnose	Hoved og hals	71	29	0	14
	Mamma	78	19	3	36
	Blære	100	0	0	1
	Lunger	83	13	4	23
	Testes	50	0	50	2
	Gynækologisk	100	0	0	3
	Andre	86	10	4	50
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	81	15	4	129

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	4
	2-3 besøg	100	0	0	7
	4-9 besøg	87	11	2	53
	Mere end 9 besøg	84	11	5	57
Søgt information	Har søgt information	84	10	6	51
	Har ikke søgt information	88	11	2	66
Køn	Mand	87	9	4	54
	Kvinde	87	10	3	68
Bopæl	Indenampatienter	83	13	4	76
	Udenampatienter	93	4	2	45
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	56	33	11	9
	40-59 år	88	8	4	51
	60-69 år	86	11	3	36
	70-79 år	94	6	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	86	10	3	118
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	0	29
	Erhvervsudd./håndværker	87	8	5	39
	Videregående uddannelse	81	14	6	36
	Andet	93	7	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	4	114
	Pårørende	100	0	0	8
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	87	10	4	52
	Stråleterapien	87	10	3	70
Diagnose	Hoved og hals	92	8	0	12
	Mamma	80	14	6	35
	Blære	100	0	0	2
	Lunger	91	9	0	22
	Testes	50	50	0	2
	Gynækologisk	100	0	0	3
	Andre	89	7	4	46
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	87	10	3	122

Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	4
	2-3 besøg	86	14	0	7
	4-9 besøg	92	8	0	48
	Mere end 9 besøg	83	15	2	53
Søgt information	Har søgt information	80	18	2	45
	Har ikke søgt information	92	8	0	63
Køn	Mand	94	4	2	47
	Kvinde	83	17	0	66
Bopæl	Indenampatienter	86	14	0	70
	Udenampatienter	90	7	2	42
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	57	29	14	7
	40-59 år	86	14	0	51
	60-69 år	91	9	0	32
	70-79 år	94	6	0	17
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	88	12	0	108
	Ikke dansk	50	0	50	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	91	9	0	23
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	36
	Videregående uddannelse	78	22	0	37
	Andet	92	0	8	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	12	1	105
	Pårørende	100	0	0	8
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	90	10	0	52
	Stråleterapien	85	13	2	61
Diagnose	Hoved og hals	91	0	9	11
	Mamma	82	18	0	33
	Blære	0	0	0	0
	Lunger	90	10	0	21
	Testes	0	100	0	1
	Gynækologisk	100	0	0	3
	Andre	91	9	0	44
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	88	12	1	113

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	5
	2-3 besøg	88	13	0	8
	4-9 besøg	95	4	2	55
	Mere end 9 besøg	93	3	3	58
Søgt information	Har søgt information	88	8	4	52
	Har ikke søgt information	97	1	1	70
Køn	Mand	93	4	4	57
	Kvinde	94	4	1	70
Bopæl	Indenampatienter	93	4	4	81
	Udenampatienter	96	4	0	45
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	89	0	11	9
	40-59 år	93	5	2	55
	60-69 år	92	5	3	37
	70-79 år	100	0	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	93	4	2	122
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	0	29
	Erhvervsudd./håndværker	98	0	2	41
	Videregående uddannelse	85	10	5	39
	Andet	100	0	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	4	3	118
	Pårørende	100	0	0	9
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	89	7	4	54
	Stråleterapien	97	1	1	73
Diagnose	Hoved og hals	92	8	0	13
	Mamma	91	6	3	35
	Blære	100	0	0	2
	Lunger	91	9	0	22
	Testes	100	0	0	1
	Gynækologisk	100	0	0	3
	Andre	96	0	4	51
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	94	4	2	127

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	5
	2-3 besøg	100	0	0	6
	4-9 besøg	69	17	14	35
	Mere end 9 besøg	75	18	7	28
Søgt information	Har søgt information	72	12	16	25
	Har ikke søgt information	76	18	7	45
Køn	Mand	72	16	13	32
	Kvinde	79	14	7	42
Bopæl	Indenampatienter	84	5	12	43
	Udenampatienter	65	29	6	31
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	3
	40-59 år	81	9	9	32
	60-69 år	67	25	8	24
	70-79 år	64	18	18	11
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	75	15	10	73
	Ikke dansk	0	0	0	0
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	5	0	20
	Erhvervsudd./håndværker	79	13	8	24
	Videregående uddannelse	68	11	21	19
	Andet	50	38	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	13	9	70
	Pårørende	25	50	25	4
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	78	9	13	32
	Stråleterapien	74	19	7	42
Diagnose	Hoved og hals	67	33	0	6
	Mamma	75	15	10	20
	Blære	100	0	0	1
	Lunger	75	13	13	16
	Testes	100	0	0	1
	Gynækologisk	100	0	0	1
	Andre	76	14	10	29
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	76	15	9	74

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	100	5
	2-3 besøg	33	67	6
	4-9 besøg	33	67	55
	Mere end 9 besøg	27	73	56
Søgt information	Har søgt information	36	64	50
	Har ikke søgt information	25	75	68
Køn	Mand	30	70	56
	Kvinde	27	73	67
Bopæl	Indenamtspatienter	26	74	77
	Udenamtspatienter	32	68	44
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	29	71	7
	40-59 år	35	65	54
	60-69 år	29	71	34
	70-79 år	20	80	20
	80 år eller mere	0	100	7
Modersmål	Dansk	28	72	120
	Ikke dansk	100	0	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	22	78	27
	Erhvervsudd./håndværker	27	73	41
	Videregående uddannelse	39	61	36
	Andet	14	86	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	31	69	114
	Pårørende	0	100	9
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	49	51	51
	Stråleterapien	14	86	72
Diagnose	Hoved og hals	50	50	12
	Mamma	21	79	33
	Blære	0	100	2
	Lunger	43	57	21
	Testes	0	100	2
	Gynækologisk	67	33	3
	Andre	22	78	50
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	28	72	123

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	100	5
	2-3 besøg	13	88	8
	4-9 besøg	12	88	57
	Mere end 9 besøg	11	89	57
Søgt information	Har søgt information	15	85	53
	Har ikke søgt information	9	91	70
Køn	Mand	13	87	54
	Kvinde	9	91	74
Bopæl	Indenamtspatienter	12	88	83
	Udenamtspatienter	9	91	44
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	13	88	8
	40-59 år	11	89	54
	60-69 år	10	90	39
	70-79 år	16	84	19
	80 år eller mere	0	100	7
Modersmål	Dansk	11	89	124
	Ikke dansk	0	100	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	7	93	29
	Erhvervsudd./håndværker	10	90	41
	Videregående uddannelse	15	85	39
	Andet	0	100	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	12	88	120
	Pårørende	0	100	8
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	18	82	55
	Stråleterapien	5	95	73
Diagnose	Hoved og hals	17	83	12
	Mamma	8	92	36
	Blære	0	100	2
	Lunger	27	73	22
	Testes	0	100	2
	Gynækologisk	0	100	3
	Andre	6	94	51
Dagafsnit i alt	Onkologisk Afdeling D	11	89	128

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2 eller 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	4
	2-3 besøg	100	0	8
	4-9 besøg	96	4	53
	Mere end 9 besøg	88	12	60
Søgt information	Har søgt information	92	8	52
	Har ikke søgt information	94	6	69
Køn	Mand	91	9	54
	Kvinde	94	6	72
Bopæl	Indenamtpatienter	91	9	79
	Udenamtpatienter	98	2	45
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	78	22	9
	40-59 år	95	5	55
	60-69 år	89	11	38
	70-79 år	100	0	17
	80 år eller mere	100	0	6
Modersmål	Dansk	93	7	121
	Ikke dansk	100	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	29
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	38
	Videregående uddannelse	87	13	39
	Andet	93	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	118
	Pårørende	75	25	8
Afsnit	Onkologisk Dagafsnit D5/D6	91	9	55
	Stråleterapien	94	6	71
Diagnose	Hoved og hals	93	7	14
	Mamma	91	9	35
	Blære	0	0	0
	Lunger	96	4	23
	Testes	100	0	1
	Gynækologisk	100	0	3
	Andre	92	8	50
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	93	7	126

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

Kommentarerne, der begrunder 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 fejloplysninger i kommentarerne.

Kommentarer til
Onkologisk Dagafsnit D5/D6

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


 *Personalet var i tvivl om behandlingen. Jeg var bange og chokeret - vi var meget åbne - lægen tøvede med ord som kræft, uhelbredelighed og så videre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

 *Fin information ved første møde. Herefter også alt på skrift, hvilket er meget fint, da det er svært at huske det hele.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *Jeg var ikke tilstrækkeligt forberedt angående bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *God forklaring.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger

 *For meget information på en gang, når man er så træt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *Fik 100 % information. Var rigtigt godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre


 *Jeg er opereret i Randers, journalen blev ikke sendt til Århus, før jeg selv rykkede. Status var aldeles uklar.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *God information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma

 *Havde selv de samme informationer fra internettet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma

Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?



Meget næstekærligt, menneskeligt og varmt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Lang ventetid, ellers ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Sygeplejersken: helt ok. Lægen: ret irriterende; løb bl.a. ud 4 gange i løbet af første samtale, selvom sygeplejersken bad hende om at få en til at passe opkaldsapparatet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Der var travlt. Og vi var kørt 45 kilometer for at få udleveret en brochure om interferon behandling, for derefter at køre 45 kilometer hjem igen! Groft spild af folks tid!!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Hvem var ansvarlig var uklart. Ingen fast læge, ingen fast sygeplejerske.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Meget godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

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



Man føler sig mindre syg, når man er hjemme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Meget fint - har det bedst hjemme ved familien. Man bliver også 'mere syg' af at være sammen med andre syge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Jeg ønsker absolut ikke at være indlagt, så længe det kan klares uden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Jeg har det ikke godt med at være indlagt.








Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Men jeg havde ikke så meget at sige, da jeg jo er den der ved mindst om behandling og sygdommen. Men der blev svaret på alle spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Havde ikke behov for meget samtale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Testes
-  *Lyttede ok, men savnede lidt at lægen var aktivt informerende - det vil sige informationer uden spørgsmål først.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Minus første læge - sagde blandt andet til min kommentar om at jeg var chokeret over at have fået kræft i det andet bryst også, og mere fremskreden trods kontrol, 'nå så du mener vi ikke har gjort vores arbejde godt nok'?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Lægerne udtalte sig gennemgående ret pessimistisk. Vil nødvendig give patienten grund til optimisme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Forvirrede, fortravlede læger. Ingen virkede forberedte. Forstod ikke at forlære min sygdomssituation, så jeg forstod det. For mange fremmedord og fagsprog.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Ja, men også overrasket over forløbet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma

Var plejepersonalet gode til deres fag?


 *Jeg har kun haft kontakt med 2 sygeplejersker til at lægge venflon, og det har været godt for mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

 *Parat med råd, og skiftede medicin ud som jeg havde problemer med, og opfordrede mig til at ringe hvis noget var galt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *Oplæring i injektionsteknik var godt. Sygeplejerskerne var for dårlige til at kommunikere, og til at tackle mig og min familie, i den krisesituation vi var i.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre


 *Noget svingende om de var forberedt på opgaven, eller troede her kom en standard patient.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *En enkelt manglede lidt rutine i at lægge drop.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger

 *Stille og roligt får man svar på alt.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?

-  *Senere er det blevet meget bedre.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved og hals
-  *Blandt andet har blodmålingsapparatet været nede på hospitalet. Lægesamtaler har trukket ud for forrige patient, men ikke noget negativt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Jeg får en tid på mit kort som ikke stemmer overens med behandlingsforløbet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Første gang lang ventetid på lægen, ellers helt ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Jeg synes der går for lang tid inden behandlingen kommer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved og hals
-  *Der har været op til 3 timers ventetid på kemoterapien.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Lægen blev kaldt ind til en anden patient.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Der har stort set altid været minimum 30 minutters ventetid. Jeg har selv taget initiativ til at få taget blodprøver og røntgen, for derigennem at spare tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *For lang ventetid fra mødetidspunktet til slutning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Lunger
-  *Jeg synes, der er meget ventetid under selve behandlingen, selvom jeg får taget blodprøve dagen før.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma

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


 *Da det var individuelt, betød det at jeg selv forhørte mig, om en eller anden bivirkning nu også var en bivirkning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

 *Manglede informationer angående bivirkninger. Fik udleveret papir som jeg læste, men havde brug for bedre mundtlige informationer. Jeg var ikke ordenligt forberedt angående eftervirkninger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *Lægen gik ud 4 gange under første samtale.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *Lægen var en mand af få ord.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *Oplevede dog at der var meget forskel på, hvor grundigt helbredstjek og bivirkningsskemaerne blev gennemført/udfyldt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

 *I begyndelsen ikke sammenhæng mellem undersøgelse og information - totalt uoverskueligt at blive sendt fra sted til sted. Nye mennesker hvert sted.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma

 *Meget godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

Spørgsmål: 13

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



Fik decideret modstridende oplysninger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Jeg skulle for eksempel selv fortælle hvorfor jeg var sendt til leverscanning. Lægen virkede uinteressert i opgaven, da der ikke var symptomer på leverkræft.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma

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



Bland andet emlaplaster.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Jeg har ikke haft specielle ønsker.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved og hals



Først efter udredning er der mere styr på mine ønsker.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Behandlingsdage tilpasset ferierejse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Alle er umådelig søde og venlige, og der bliver taget hensyn.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Meget menneskeligt personale + kontakt med få betyder uhyre meget for mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Jeg føler det er forkert, at fortælle at jeg har leverkræft ved kun at mærke efter med hænderne - og så bare blive sendt hjem - lang ventetid på CT scanning. Efter 3 uger får jeg at vide at det er nyrekræft.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Ud fra det der kan tilbydes idag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologisk
-  *Vi går ud fra at det bedste tilbydes. Hvis helbredelse opnås er det meget fint.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved og hals
-  *Ved ikke endnu. Behandlingen er ikke afsluttet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Lunger
-  *Dårlig kommunikation, dårligt forberedte læger. Ny læge hver gang, end ikke fast kontaktsygeplejerske.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Alt for mange kiks i kommunikationen med andre afdelinger, hospitaler og personale.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Måske lidt mere oplysning om videre behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *De er meget professionelle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre

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

 *Bl.a. bad jeg lægen om at indhente min journal på Onkologisk afdeling, da jeg ikke kunne forklare alt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

 *Jeg har ikke haft brug for min egen læge. Forløbet har været godt for mig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma

 *Helt perfekt. Besøg og samtale i hjemmet med egen læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger


 *Egen praktiserende læge har ikke været involveret.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk

 *Det må i vel spørge lægen om?*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved og hals

 *Behandlingen er ikke afsluttet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger


 *Han har endnu ikke fået besked fra D6 - har tjekket.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma

 *Har ikke haft kontakt til min praktiserende læge i dette forløb.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

 *Har ikke haft kontakt med egen læge, siden sidste behandling er pågyndt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger


 *Vi har god kontakt til vores læge, og håber han får besked,*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

 *Har ikke oplevet noget samarbejde, udover at videregive information vedrørende statussvar til praktiserende læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma




Har haft kontakt til egen læge 1 gang i forløbet.

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

Diagnose: Mamma

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

 *Fordi jeg oplever denne flotte ordning med morgenmad og frokost nok svigtes ved frokosttid, når jeg ser en ældre mand/kvinde se på at den pårørende får mad, og den ældre person ikke har lyst til at forlade stedet for at købe frokost. Den pårørende er også 'hudløs'.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved og hals


 *På grund af personalet, meget venligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved og hals

 *Fordi de er så omsorgsfulde og søde. Man bliver altid mødt med et smil og spurgt om hvordan det er gået siden sidst. Det er af stor betydning for os som patienter. Tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger


 *Det skulle helst fremgå af besvarelsen. Men kort kan jeg vel bare sige, at jeg er blevet behandlet pænt, menneskeligt og næstekærligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre


 *De er søde og dygtige alle jeg har mødt men - en stor udskiftningens afdeling. Det ville være rart at møde gengangere og gerne med samme sygdomsbillede i lille udstrækning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma

 *Der er en god atmosfære, venligt personale på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma


 *Min oprigtige opfattelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger

 *Plejepersonalet er helt ok, venlige og dygtige. Lægerne bør ikke fortælle at man har noget uhelbredeligt, uden at være sikker. Ved ulykker, røverier med videre får man idag psykolog hjælp - her blev jeg bare sendt hjem med ordene; 'så kan i jo tage hjem og snakke om det'.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma

 *Behageligt personale, god humor, frie forhold.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Testes



Jeg synes at personalet var rart og smilende, selv om de havde travlt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Der skal gøres mere ud af at betragte patienten som en helt person, og ikke kun en dagspatient. Specielt synes jeg at mærke berøringsangst hos lægerne, og det skaber utryghed i samtale situationer. Plejepersonalet har ikke samme distance til personen (patienten) som lægen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Plejersiden: Altid søde og venlige, meget kompetente.

Lægesiden: For mange forskellige læger.

Når jeg kommer på afdelingen har jeg sat dagen af - om jeg venter 5 minutter eller 2 timer er lige meget. Tiden bliver brugt på læsning eller en sludder med andre patienter, og det kan være meget givende. Økologisk frugt og rønt, og maden også, ville være dejligt (vi får jo gift nok ind i kroppen). Flere naturlige cremer, piller og så videre at vælge imellem, mod bivirkninger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologisk



For mange forskellige læger. 2 eller 3 er acceptabelt. Der bør indlægges flere kontroller i forløbet. 9 uger er lang tid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved og hals



Personalet er gode til at følge op op tingene. Jeg føler der er meget tjek på patienten.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Fordi jeg er godt tilfreds med forløbet på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Fordi de er flinke og rolige mennesker.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger



Svarende til mine oplevelser.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved og hals



Det værste var alle de forskellige læger. Selvfølgelig ville jeg have været ret træt af at have NN hver gang. Plejepersonalet gør en stor indsats for at få det hele til at glide, og giver sig tid til at høre efter, når man er i tvivl om noget.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Fordi plejepersonalet gør et godt stykke arbejde.

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



Føler mig modtaget, der gøres jo hvad der står i jeres magt.

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



Selv om jeg har mødt 6 forskellige sygeplejersker, har alle været dygtige, hjælpsomme og meddelende. Servicen er helt i top.

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



Med de få gange jeg har været i afdelingen, kan det 'kun' blive 4 stjerner. Det har været godt, men det havde jeg også forventet.

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



Fordi alle gør deres arbejde 100 %. Venlige, imødekommende, godt humør.

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



Personalet var flinke til at komme og sige, at de ikke havde glemt mig, mens jeg ventede på lægen. Det var meget betryggende.

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



Jeg synes afdelingens informationsmateriale bør gennemlæses af en optimist. Det kan ikke være meningen at fratage patienten næsten ethvert håb, som jeg synes den gør.

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



Følte mig som et nummer i rækken. Personalet var kun interesseret i deres interferon forsøg, og ikke i hvordan jeg som menneske oplevede det. Altid nye læger. Manglede at der i det mindste var en fast kontaktsygeplejerske. Fortravlet afdeling, negativ stemning. I det hele taget en træls oplevelse. Vi vil ALDRIG vælge D6 igen!

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andre













Fordi jeg synes jeg har fået en overordenlig god behandling, af imødekommende læger og plejepersonale. Især NN er et smilende og imødekommende menneske, hende ser man som den første på 1. sal.

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



Denne afdeling fungerer så fint - man føler sig velkommen. Personalet udviser stor faglig dygtighed og professionalisme. Jeg er tryk, og har stor tillid til dem.

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

-  *Manglede helhed og sammenhæng i forløbet. Jeg er som patient alt for uforberedt på, at skulle bære informationer og ansvar for at få behandling, i så høj grad som det har været tilfældet. Hvad er et afsnit?*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Stort set tilfreds, bortset fra ventetiden fra blodprøvetagningen til medicinen er fremme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Lunger
-  *Fordi de er meget flinke mennesker at omgås.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Lunger
-  *Lægernes åbenhed omkring behandling og bivirkninger. Plejepersonalets enestående evne er, at de på trods af travlhed alligevel formår at skabe en god og tryk atmosfære.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Personlige og velinformerede og (voksne) piger, som giver sig god tid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Fordi jeg synes afdelingen yder deres bedste - fra sekretær til læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Lunger
-  *Man bliver altid taget venligt imod, når man ankommer til afdelingen, og de taler altid venligt og glad til en.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Lunger
-  *Ris: Ny læge hver gang man er på D6.
Ros: Samme sygeplejerske hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Lunger
-  *Mangler måske lidt mere besked om mange ting, men får god støtte af egen læge*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Bliver behandlet tilfredsstillende, og uden ventetid. Forplejningen er fin, og personalet meget venlig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma



Personale læger/sygeplejesker meget godt. Fysiske rammer med ny bygning er MEGET uacceptabelt. 6 sengstuer + pårørende og stuegang med så mange ører der lytter er uetisk! Meget belastende ikke selv at kunne vælge medpatientens historier og problemer fra!

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Personalet er meget lyttende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Du får en fantastisk modtagelse, når du kommer her, selvom jeg har det svært med den sødlige, kvalmende lugt, når jeg kommer til døren. Du føler altid der er tid til en. Altid et smil får man, der er ikke noget at klage over. Med venlig hilsen den tilfredse patient.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



De to sygeplejesker der tager sig af mig, giver sig god tid til at tale med mig, mens jeg får kemo, og da jeg var blevet syg efter første kemo, gav de sig tid til at ringe til mig efter nummer 2 behandling, for at høre hvordan jeg havde det. Det satte jeg meget pris på, især når man ved hvor travlt de har.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Jeg mener de er gode. De er virkelig gode og samtidig hjælpsomme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Jeg er godt tilfreds med forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

Kommentarer til

Stråleterapien

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



Fik for få oplysninger om bivirkningerne ved strålebehandling fra lægelig side.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Jeg tror jeg havde svært ved at stille spørgsmål nok i starten. Det blev bedre i forløbet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



God information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger



Havde fået behandlingsforløbet fortalt, og hørt budskabet, men ikke forstået det. Søgte derfor information mange steder.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Strålefelt (omfang) var ikke rigtigt planlagt inden første lægesamtale. Det virkede mærkeligt, men ellers god information.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Ikke efter strålebehandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Udemærket informeret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Alt for rodet. Havde jeg vidst, at strålingen havde gjort mig så syg, er det ikke sikkert, at jeg ville have taget mod tilbuddet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?



Nøgleordet - venlighed. Både i reception som ved behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Dum læge - forsøgte at pådutte mig skyldfølelse over at være blevet canceramt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Overraskende god.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger



Dårlig information.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger



Søde og hjælpsomme sygeplejesker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Hele personalet er meget flinke og imødekommende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Lægen og hans hjælper var utrolig søde og rare, og gav mig meget god information.










Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

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

-  *Det var hårdt at køre frem og tilbage, men blev tilbudt overnatning flere gange.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Hoved og hals
-  *De første 10 behandlinger blev jeg hentet hver dag hjemme, lidt lang tur. Så har jeg været på hotel i 14 dage, alle tiders. Tak for det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Det var med få dages mellemrum med en lang køretur fra Thy. Ikke mulighed for overnatning på grund af lukning mellem jul og nytår.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Skulle ikke have været sendt hjem efter første strålebehandling, havde utrolig mange smerter og måtte indlægges samme dag.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Lunger
-  *Orienteret om mulighed med patienthotellet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Hellere hjemme end for lang tid på hospitalet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Så jeg kunne passe mit job inden behandlingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Der var ikke behov for overnatning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Ved midtvejs samtalen spurgte jeg lægen om, hvor længe bivirkningerne ville vare. Et godt spørgsmål det ved jeg ikke, lød svaret.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andre

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



De få gange jeg talte med en læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



De virker lorne i forhold til at svare konkret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Spurgte meget om der var andet man ville vide. Man var altid velkommen til at kontakte afdelingen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger



Efter information om strålebehandling haft tid til at tænke over tilbuddet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger



Lægernes andel i min strålebehandling har været minimal.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Mine spørgsmål blev besvaret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Hurtig beslutning om behandling.












Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

Var plejepersonalet gode til deres fag?

-  *Havde indtryk af at personalet gjorde det bedste de kunne.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Særdeles.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Sygeplejeskerne i stråleafsnittet var utrolig kompetente og imødekommende og meget, meget venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Meget omhyggelige og omsorgsfulde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Hoved og hals
-  *Alle meget søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Nogle gode til at spotte patientens situation, et par stykker direkte ubetænksomme og kyniske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Gode til at støtte, opmuntrede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Skiftende personale, usikre vedrørende behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Meget omsorgsfuld behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *De kunne ikke være bedre, de var til UG.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Meget venlige og opmærksomme.*
Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Yderst kompetente.












Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?

-  *Der var et enkelt kiks, hvor jeg ikke var sat på planen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Ventetid kan forekomme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Blære
-  *Der var enkelte ændringer med hensyn til tiderne, men uden gener for mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Imponeret af at tider kunne holdes.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Personalet var flinke til at gøre opmærksomme på forsinkelser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Ikke noget der betød noget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Lige på klokkeslet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *For mange rettelser - også af ønsketider som burde holde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Som regel, men af og til gik maskinerne i stykker, men det kan i jo ikke gøre ved.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Fik af og til tiden flyttet. Dette betød ikke så meget for mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Ikke megen ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Lunger



Forbløffende godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Stort set til tiden, og nogle gange før. En dag var maskinen i stykker, og jeg kunne køre hele vejen hjem igen, men det kan personalet jo ikke gøre for. De er utroligt søde til at sige, hvis de en enkelt gang er lidt bag ud.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Hvis der var lang ventetid, kunne man jo tage noget at drikke, en kiks/frugt. Det var godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Ventetid på grund af maskinedbrud - ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Det var ikke personalet, men transportbåndet der gik i stykker.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Fra jeg kom til afdelingen til jeg var færdig. gik der højst 10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Mest positivt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Hver gang var jeg færdig før den aftalte tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



100%. I 3 tilfælde endda før den aftalte tid - meget effektivt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Første sted i hele sygdomsperioden, at tiderne har været helt overholdt.











Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

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

-  *Jeg manglede fra starten af behandlingen mere viden om bivirkninger, men sygeplejerskerne oplyste mig en del under forløbet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Fin forklaring på alle spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Det er pakket for pænt ind.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Jeg tror jeg havde svært ved at stille spørgsmål nok i starten. Det blev bedre i forløbet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Meget godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Lunger
-  *Ja tak, det fik jeg hos jer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Strålefeltet var større end personalet (første lægesamtale + samtale med kontaktsygeplejerske) var klar over. Der kom så yderligere bivirkninger til. Orienteret herom efter første strålebehandling var foretaget af sygeplejerske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Det regner jeg da med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Fik at vide at jeg IKKE skulle have stråler i armhulen, men det HAR jeg sgu fået!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Vi talte meget om hvordan det ville blive, efter behandlingen var stoppet. Jeg var foreberedt på det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre



Kunne have ønsket mere detaljeret oplysning om sårddannelserne - hvis muligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Læge ordinerede morfin. Ved et tilfælde kom jeg til at tale med en sygeplejerske, der fortalte, hvordan jeg skulle 'trappes ned'. Lægen havde intet sagt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

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



Havde ikke kontakt med mange - kontaktsygeplejersken var virkelig god.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Jeg talte med det samme personale hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Ikke alle læger ved åbentbart at 3 dip i brystknudeoperationsområde er en procedure.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Jeg talte faktisk ikke med forskellige personer.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Nogle var ikke så gode til at fortælle, hvad der skete som andre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger



Synes ikke at have fået nok information.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger



I er ret gode til at informere.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Man skal selv spørge, og det er ikke altid man kan det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Jeg talte kun med 1 læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

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



Forlangte ikke noget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



De modtagne mødetidspunkter passede mig meget fint

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



'Sådan er det bare' er en kedelig bemærkning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Ikke mulighed for overnatning, lang køretur med få dages mellemrum.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Jeg har ikke ønsket noget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Jeg havde i forløbet 2 gange ønsker om at komme til lidt før, og det bare med 2 dages varsel.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Jeg havde ingen ønsker, men alt gik hurtigt og upåklageligt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Tider givet på forhånd, uden indflydelse herpå. Tider der ikke kunne passe, er flyttet uden problemer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Hvilke ønsker? Skulle i måske oplyse om/spørge patienten om.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Jeg fik nødvendig taxa ordning, men blev glemt 1. gang. Jeg skulle hentes hjemme, og der var for lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Testes



De overholdt tiderne perfekt, så jeg hurtigt igen kunne køre hjem og passe mit job.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Jeg fremsatte ingen ønsker.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Havde indtryk af at personalet gjorde det bedste de kunne.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Det tror jeg nok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Svært at vurdere, da jeg ikke har været syg før.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Det var klaret til UG.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Meget professionelt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre

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



Yderst tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Blære



Sammenspillet med NN ok.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Har ikke talt med egen læge siden henvisning til mammografi.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Operationssted (udenamtssygehus a) har overfor mig klaget over manglende information (som først modtages når 'forløbet' er ovre). Men klagen gik nærmest på at man ikke fik besked om diagnose/behandling fra onkologisk afdeling (udenamtssygehus b).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Der har intet sammenspil været fra min egen læges side (han gjorde intet). Jeg har lige fået ny læge. Jeg var godt tilfreds med sygehusets personale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Jeg har ikke været i forbindelse med min praktiserende læge i sygdomsforløbet, da knuden blev opdaget ved kontrol på udenamtssygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Alle pjecer oplyser 14 dage til første undersøgelse. Jeg ventede 8 uger. Den visitering der foregår på Silkeborg Centralsygehus, bør i den grad kontrolleres og opstrammes. Det må sidde en med meget røde ører?

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Lidt for sen tilbagemelding fra afdelingen, egen læge ellers ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Henvisning hurtigt. Opfølgning kun hvis jeg henvender mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst


Køn: Kvinde

Diagnose: Andre



Godt at min læge fik fremskyndet mammografi med mere - ellers havde ventetiden været alt for lang.


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

 *Er ikke blevet behandlet af egen læge.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Andre

 *Jeg har ikke selv spurgt min læge efter strålebehandlingen.*


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

 *Jeg har endnu ikke talt med min læge om min sygdom, da det var hudlægen der sendte mig.*


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

 *For tidligt at kunne oplyse - har endnu ikke været hos min egen læge efter behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andre










 *Ingen kontakt, har ikke ønsket at indblande lægen, men har ringet og fortalt, at jeg har det godt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andre

 *Har ikke brugt egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andre

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

-  *Har kun godt at sige om personale og forløb af min behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Jeg havde forventet til midtvejssamtalen at møde en af de 2 overlæger. Min datter tog fri fra arbejde for at følge med, og det havde der ikke været grund til! Det vil være en god ide hvis patienten får meddelt hvad dagsordnen er for den samtale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Samlet set har det været en positiv oplevelse at være patient på afdelingen - men hvor har personalet dog dårlige arbejdsforhold.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Personalet var yderst tiltalende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Alt fungerede fint.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Jeg er blevet ok behandlet alle 3 gange jeg har været patient i stråleterapien. Jeg har ikke noget at klage over.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *På grund af personalets enestående menneskelige egenskaber, deres aldrig svigtende omsorg og venlighed under hele forløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Forløbet har været meget fint tilrettelagt, og professionel håndtering i hele perioden. Måske kunne man ønske sig at pårørende havde mulighed for at være mere med (svært på grund af arbejde).-*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Personalet er omsorgsfulde, og ved ikke alt det gode de skal gøre for en. Jeg havde klager over min mave - 20 minutter senere sad jeg overfor en læge. Personalet lytter, og sørger for at følge op.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma



På grund af ualmindelig god omsorg og pleje og behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved og hals



Fordi det ikke var den samme røntgensygeplejerske hver gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Alt var fint - blot snød 'maskinen' engang imellem. Jeg kunne godt have brugt informationer om, når der var forsinkelser. Det skete ikke hver gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Fordi jeg på alle måder var særdeles tilfreds, men specielt fordi: Sygeplejerskerne i stråleterapien udmærkede sig ved en enestående god behandling og omsorg, da de samtidig havde et godt humør og heller ikke manglede humor, ja så blev behandlingen i stråleterapien, trods alvoren bag, til en rigtig positiv oplevelse. Så derfor tusind tak til alle jeg havde den glæde at træffe/møde på afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andre



Jeg kan ikke forestille mig hvordan det kunne være bedre. Personalet er flinke og hjælpsomme.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



God behandling, tid til patienterne, også eventuelle specielle ønsker. Altid god tid udadtil, selvom vi godt ved at det har de ikke.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Fordi mine spørgsmål blev svaret på, og jeg var tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved og hals



Jeg har været meget tilfreds med forløbet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Jeg fik en meget fin behandling af hele personalet i stråleterapien.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Mamma



Personalets enestående dygtighed og venlighed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Diagnose: Gynækologisk



Venligt, smilende og hurtigt personale.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Andre

 *Der er personer, som ikke burde håndtere patienter.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma

 *Til det jeg ved om stråler synes jeg det gik godt, men nogle af sygeplejerskerne dækkede mit raske bryst, mens andre undlod det! Håber ikke det betød noget. Hele afdelingen utroligt søde og venlige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma

 *Fordi vi gerne ville have brugt patient hotellet, da den lange køretur var en belastning for min mand, og kunne have været halveret. Udover det - enestående behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andre

 *Meget venligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Andre

 *4 stjerner er nok lige lidt rigeligt. Der gik 7 uger fra jeg blev henvist til jer til den første strålebehandling. 7 uger er sgu lang tid, når man er syg på den måde.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andre

 *Jeg var sat til 9 behandlinger, og det forløb som de sagde, og såret er væk.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andre

 *Fik en meget fin behandling. Fik de oplysninger jeg havde brug for, efterhånden som problemerne opstod. Var meget glad for min kontaktsygeplejerske, som var en meget god støtte og opmuntrer igennem hele forløbet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma

 *Fik en fantastisk information, både familie og jeg. Godt personale som vidste hvad de havde med at gøre. Altid på toppen.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Lunger

 *Bliver altid godt modtaget.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)












Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved og hals

 *Fordi forløbet var tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma


 *Fordi information omkring behandling, bivirkninger, konsekvens manglede.*

- Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Lunger
-  *Der blev ikke lovet nogen helbredelse, men en livsforlængende virkning. Det venter jeg så på.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Lunger
-  *Enestående behjælpeligt personale og læger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved og hals
-  *Er meget godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Alle var MEGET omsorgsfulde og hjælpsomme. Jeg fik grundig information om behandlingens bivirkninger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Alle tider overholdt, og hurtig og professionel behandling af personalet. Sådan.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andre
-  *Plejepersonalet er utroligt søde, hjælpsomme og hurtige til at hilse og kende patienten. Ved midtvejsamtale med læge virkede lægen ikke forberedt, det var lidt spild af tid - jeg kunne let klare mig med plejepersonalet alene.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Jeg er kun blevet mødt med venlighed. Hjælpsomt personale og læger. Det virker meget afslappet på afdelingen, ikke stressende, tid til patienten.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Generelt god atmosfære. Venlige sygeplejesker, omsorg og forståelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Mamma
-  *Jeg føler at jeg fik en god og kompetent behandling, og var tryk ved det der foregik.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved og hals
-  *Fordi de altid var søde imod mig, og fordi jeg følte mig tryk under behandlingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Andre
-  *Fordi de var så flinke.*


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

 *Jeg var tilknyttet ACI. Personalet er utrolig flinke og har et godt humør, hvad der betyder meget.*

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

 *På grund af personalets usikkerhed. Får man strålerne de rigtige steder? Måske.*


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

 *Alle er meget imødekommende. Tingene fungerer fint. Jeg har ikke mødt noget så velfungerende på andre afdelinger.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved og hals

 *Samme omsorgsfulde kontaktsygeplejerske ved hvert besøg. God atmosfære i afsnittet.*


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

 *Det havde stor betydning for mig at det var den samme person der hver dag behandlede mig med stråler. Jeg følte mig meget tryk ved hende. Når hun smilende kom og hentede mig til stråling, slappede jeg fuldstændig af, og synes jeg sammen med hende kunne klare alt.*

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

 *Humørfyldt og kompetent personale, som lever op til de ønsker og spørgsmål man har, indenfor de rutineprægede rammer som sygehusets faste rutiner muliggør. Flere stumtjenere til garderobe ønskes!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hoved og hals

 *Jeg har kun haft positive oplevelser omkring min sygdom, altid smilende og venlige ansatte på afdelingen.*


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

 *De er meget nøjagtige.*


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

 *Altid venlig modtagelse.*


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

 *Behandling og klima blandt personalet - som jeg mødte - var 5 stjernet, men endnu bander jeg over sårene (cirka 3 uger efter sidste behandling), men troen er i fuldt behold.*


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

 *Personalet var omsorgsfuldt (vil gerne klage over den lange ventetid med Falck).*


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

 *Fordi tiderne blev overhold, og alle var meget venlige og smilende.*


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

 *Fordi jeg fik en 'kongelig' behandling/betjening, i en yderst professionel, afslappet atmosfære. Tak for hjælpen.*


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

 *Fik først smertebehandling efter 30 gange stråling. Man kunne godt have forklaret mig noget før, at man kunne hjælpe mig gennem de værste gener.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andre

 *Har fået et godt indtryk af hele sygehuset - styr på tingene - personale der virker rolig, og som har styr på tingene. Har gået til mange læger i Esbjerg, fordi jeg havde meget ondt i mit ben, alle sagde det var betændelse, men efter 20 uger kom jeg på jeres E5 (læge NN). Han tog aktion.*

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

 *Ved endnu ikke om det har hjulpet, men behandling og omsorg var helt i top.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andre

 *Fordi jeg var meget godt tilfreds.*

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