

Dagpatient på
Endoskopisk Laboratorium L
Århus Sygehus
3. måling

Dagpatient på
Endoskopisk Laboratorium L
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. 443

Indhold

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

Resultaterne

| | |
|---|----|
| 1. Om afdelingen | 15 |
| 2. Rapportens datagrundlag | 19 |
| 3. Dagpatienterne..... | 21 |
| 4. Elleve spørgsmål om tilfredshed | 23 |
| 5. Ventetid og valg af sygehus | 27 |
| 6. Stabiliteten i personalekontakten..... | 33 |
| 7. Samlet indtryk af afdelingen | 35 |
| Litteratur..... | 37 |

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:

Endoskopisk Laboratorium L, Århus Sygehus

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

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre kirurgiske dagafsnit. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, 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, koordinering, 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 opfølgning. 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 undersøgelsesresultaterne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om afdelingen

Resultaterne fra afdelingens dagpatienter kan ikke ses løsrevet fra, hvilken 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 bortfaldsanalyse 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. Baggrundsplysningerne 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: Ventetid og valg af sygehus

Her sættes der fokus på de ikke-akutte patienters oplevelse af ventetiden, inden de blev behandlet. Endelig ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt behandling på den aktuelle afdeling/sygehus.

Afsnit 6: 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 7: 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 kirurgiske 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:

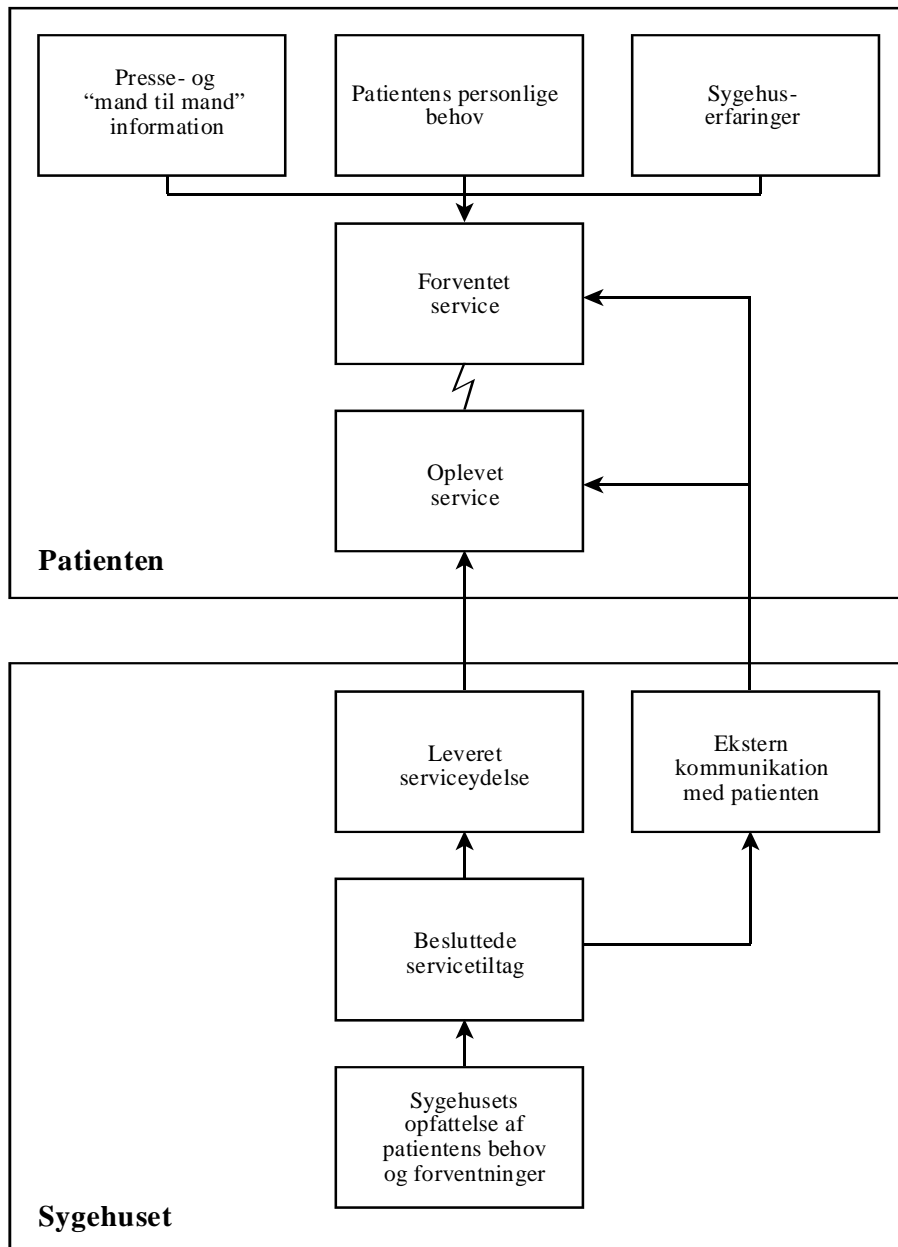
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

| | |
|---|---|
| Metode | <p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til 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 <i>vurderinger</i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”. |
| Validering af skemaerne | Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet. |
| Hård test af hverdagen | Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger. |
| Lokal organisering | <p>Undersøgelsen er gennemført på 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.</p> <p>Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p> |
| Udsendelse og indsendelse | <p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.</p> |
| 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 idé med nogen udefra, som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

Lakmusprøven

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.

TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen. 2003

| | |
|--------------------------------|----------------------------|
| Afdelingens speciale | Kirurgisk gastroenterologi |
| Antal indlagte | 3.969 |
| Heraf akut indlagte | 2.601 |
| Heraf planlagte | 1.368 |
| Gennemsnitligt antal sengedage | 4,2 |
| Belægningsprocent | 102 |
| Antal senge | 48 + 5 hotelsenge |
| Enestuer | - |
| Tomandsstuer | 5 |
| Tremandsstuer | 4 |
| Firemandsstuer | 8 |
| Femmandsstuer | - |
| Seksmandsstuer | - |
| Antal sengeafsnit | 2 |
| Ambulante besøg | 6.512 |
| Antal ambulatorier | 1 |
| Deldøgnsbehandlinger | - |
| Antal dagafsnit | - |
| Lægestillinger | 27 |
| Plejepersonalestillinger | 87,78 |
| Lægeseekretærstillinger | 13,73 |
| Samlet budgetramme | 64,2 |

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens struktur

Kirurgisk-Gastroenterologisk Afdeling L består af sengeafsnit L2 og L3 med hver 24 senge. Der er desuden til afdelingen knyttet 5 senge på patienthotellet. Afdelingen består endvidere af modtagelse for indkaldte patienter, et stort for- og efterambulatorium, endoskopisk laboratorium, motilitetslaboratorium og operationsafsnit.

I det ene sengeafsnit er der indrettet et speciale afsnit for indlagte børn og deres forældre. Fælles for begge sengeafsnittene er indrettet observationsstue.

Afdelingens speciale

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

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

Desuden modtages en del patienter til behandling for almene sygdomme som lyskebrok og galdesten.

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

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

En stor del af Afdeling L's operative aktivitet er henlagt til Dagkirurgisk Center. Her opererer afdelingens overlæger og 1.reserve-læger 3 dage om ugen. En stor del af disse operationer udføres ved videokirurgi.

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

Uddannelse

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

Samarbejds- partnere

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

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

I Dagkirurgisk afsnit, Århus sygehus, opererer afdeling L's overlæger og 1. reservelæger 3 dage om ugen. Her foretages i samarbejde med Anæstesiologisk Afdeling mindre indgreb som brok og galdeoperationer på patienter, hvor det er forsvarligt, at de sendes hjem samme dag, som indgrebet er foretaget.

Kvalitet

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

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

Patientrettede tiltag siden sidst

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

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for dagpatienter på
Endoskopisk Laboratorium L**

| Patienter i procent af antal dagpatienter | Udsendte skemaer | Indkomne svar |
|---|---------------------|------------------|
| Antal | 250 | 143 |
| Alder | | |
| 0-18 år | 2% | 0% |
| 19-39 år | 18% | 17% |
| 40-59 år | 36% | 35% |
| 60-69 år | 19% | 24% |
| 70-79 år | 16% | 16% |
| 80 år eller mere | 8% | 8% |
| Køn | | |
| Mand | 52% | 55% |
| Kvinde | 48% | 45% |

2. Rapportens datagrundlag

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|------------|--|-----------|---|-----------|-------------|-----------|-------------------------|
| Svarprocenten 57 | <p>Der er udsendt i alt 250 breve til dagpatienter på</p> <p style="text-align: center;">Endoskopisk Laboratorium L Århus Sygehus</p> <p>De udvalgte patienter har været behandlet som dagpatienter en eller flere gange i perioden 1. december 2003 til 31. januar 2004.</p> <p>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.</p> <p>Der indkom i alt 143 skemaer, svarende til en svarprocent på 57. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.</p> | | | | | | | | |
| Tolkning af svarprocenten | <p>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.</p> <p>I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.</p> <p>Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:</p> <table><tr><td>Under 40 %</td><td>Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed</td></tr><tr><td>40 – 50 %</td><td>Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed</td></tr><tr><td>50 – 60 %</td><td>Acceptabelt</td></tr><tr><td>Over 60 %</td><td>Meget tilfredsstillende</td></tr></table> | Under 40 % | Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed | 40 – 50 % | Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed | 50 – 60 % | Acceptabelt | Over 60 % | Meget tilfredsstillende |
| Under 40 % | Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed | | | | | | | | |
| 40 – 50 % | Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed | | | | | | | | |
| 50 – 60 % | Acceptabelt | | | | | | | | |
| Over 60 % | Meget tilfredsstillende | | | | | | | | |
| Repræsentativiteten | <p>Udfra 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.</p> | | | | | | | | |
| Tidligere måling? | <p>I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:</p> <p>november 1999 - 111 svar. (1. gang)</p> <p>november 2001 - 81 svar. (2. gang)</p> | | | | | | | | |

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

| Afdelingens navn | Antal svar | Tidspunkt | Sygehus |
|--|--------------|---------------|--------------------------|
| Kirurgisk Afdeling L | 256 | februar 2002 | Århus Amtssygehus |
| Ortopædkirurgisk Afdeling E | 137 | februar 2002 | Århus Amtssygehus |
| Kir. Gastroenterologisk Laboratorium L | 81 | november 2001 | Århus Kommunehospital |
| Øjenafdeling J | 143 | november 2001 | Århus Kommunehospital |
| Gynækologisk Dagafsnit | 45 | april 2002 | Odder Centralsygehus |
| Ortopædkirurgisk Dagafsnit | 71 | april 2002 | Odder Centralsygehus |
| Parenkymkirurgisk Dagafsnit P | 36 | april 2002 | Odder Centralsygehus |
| Organkirurgisk Afdeling K | 237 | april 2002 | Randers Centralsygehus |
| Dagkirurgisk Afdeling ND | 136 | april 2002 | Silkeborg Centralsygehus |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afd. Y | 211 | februar 2002 | Skejby Sygehus |
| I alt | 1.353 | | |

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

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 de 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 de 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. Baggrundsplysninger for dagpatienter på
Endoskopisk Laboratorium L, Århus Sygehus**

| Svar i procent af ANTAL dagpatienter | Afdelingens resultater | | | Andre afdelingers gennemsnit |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------------------|
| | 1. gang | 2. gang | Nu | |
| | Antal | 111 | 81 | 143 |
| Tidligere indlagt | | | | |
| Ja | 8% | 14% | 25% | 25% |
| Nej | 92% | 86% | 75% | 75% |
| Ugedag | | | | |
| Mandag | 26% | 28% | 17% | 23% |
| Tirsdag | 25% | 15% | 25% | 17% |
| Onsdag | 13% | 20% | 22% | 20% |
| Torsdag | 14% | 19% | 16% | 19% |
| Fredag | 22% | 19% | 20% | 21% |
| Alder | | | | |
| 0-18 år | 0% | 10% | 0% | 5% |
| 19-39 år | 14% | 10% | 17% | 33% |
| 40-59 år | 26% | 33% | 35% | 35% |
| 60-69 år | 22% | 26% | 24% | 14% |
| 70-79 år | 28% | 16% | 16% | 8% |
| 80 år eller mere | 10% | 5% | 8% | 5% |
| Køn | | | | |
| Mand | 47% | 46% | 55% | 35% |
| Kvinde | 53% | 54% | 45% | 65% |
| Erfaring | | | | |
| 1 gang | 53% | 65% | 46% | 56% |
| Flere gange | 47% | 35% | 54% | 44% |
| Bopæl | | | | |
| Indenamtspatienter | 99% | 92% | 87% | 92% |
| Udenamtspatienter | 1% | 8% | 13% | 8% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 92% | 91% | 96% | 95% |
| Ikke dansk | 8% | 9% | 4% | 5% |
| Uddannelse | | | | |
| Folkeskole/mellem/real | 45% | 46% | 30% | 29% |
| Erhvervsudd./håndværker | 28% | 26% | 27% | 28% |
| Videregående uddannelse | 23% | 28% | 38% | 37% |
| Andet | 5% | 0% | 6% | 7% |
| Søgt information | | | | |
| Har søgt information | 17% | 21% | 30% | 24% |
| Har ikke søgt information | 83% | 79% | 70% | 76% |
| Skemaet udfyldt af | | | | |
| Patienten | 95% | 90% | 92% | 95% |
| Pårørende | 5% | 10% | 8% | 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 kirurgiske dagafsnit, således at man kan sætte dagafsnittets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

TABEL 5. Elleve tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Endoskopisk Laboratorium L, Århus Sygehus, februar 2004

| Spørgsmål (svar i procent af 143 patientsvar) | Ja | Både og | Nej | Ved ikke/ej relevant |
|---|-----|---------|-----|----------------------|
| Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet? | 83% | 10% | 4% | 2% |
| Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende? | 88% | 6% | 3% | 3% |
| Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning? | 92% | 1% | 0% | 6% |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom? | 87% | 3% | 3% | 6% |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget? | 83% | 8% | 2% | 7% |
| Var plejepersonalet gode til deres fag? | 88% | 3% | 1% | 8% |
| Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid? | 64% | 15% | 13% | 8% |
| Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv) | 78% | 12% | 6% | 3% |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 73% | 6% | 3% | 18% |
| Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv) | 73% | 15% | 3% | 9% |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.) | 57% | 15% | 7% | 20% |

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

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

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

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på de 11 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra dagpatienter på
Endoskopisk Laboratorium L, 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 | | | | | |
| | 111 | 81 | 143 | | | |
| Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet? | 16% | 23% | 15% | 15% | 7% | 23% |
| Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende? | 11% | 14% | 9% | 9% | 4% | 15% |
| Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning? | 4% | 4% | 1% | 6% | 3% | 11% |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom? | 14% | 16% | 7% | 12% | 2% | 20% |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget? | 12% | 23% | 11% | 16% | 10% | 23% |
| Var plejepersonalet gode til deres fag? | 7% | 11% | 5% | 7% | 2% | 11% |
| Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid? | 17% | 21% | 31% | 30% | 21% | 44% |
| Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv) | 16% | 27% | 19% | 18% | 9% | 27% |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 11% | 11% | 10% | 10% | 4% | 15% |
| Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv) | 22% | 22% | 19% | 18% | 9% | 26% |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.) | 21% | 10% | 28% | 19% | 10% | 29% |

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 "forbedringssøjlerne". 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.

| | |
|---|--|
| Kommentarer til Spørgsmålene | Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen 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 afdelinger | I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for dagafsnittet opstillet for hver af undersøgelsens 11 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den seneste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser blandt dagpatienterne. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation. |
| Sammenligning med forsigtighed | <p>Sammenligning mellem forskellige dagafsnit er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på 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 afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Dagafsnittet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede dagafsnit. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p> |

5. Ventetid og valg af sygehus

Anbefalinger

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

- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom
- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne
- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.

Patienternes egen vurdering af ventetiden

Spørgeskemaet til dagpatienterne har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes *vurdering* af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.

TABEL 7. Ventetid inden behandling på Endoskopisk Laboratorium L

Spørgsmål: *Fandt du ventetiden, inden du kunne blive behandlet, rimelig i forhold til din sygdom? (fra du blev henvist af din praktiserende læge eller speciallæge, til du blev behandlet på vores afdeling.)*

| Svar i procent af ANTAL patienter | Afdelingens resultater | | | Andre afdelinger | | |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|----------------------|-------------------------|
| | 1. gang | 2. gang | Nu | Gennemsnit | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
| | Antal | 104 | 73 | 133 | 1.353 | |
| Ja | 79% | 82% | 80% | 78% | 93% | 65% |
| Nej | 21% | 18% | 20% | 22% | 7% | 35% |

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

**TABEL 8. Dagpatienternes motiv til valg af sygehus
Endoskopisk Laboratorium L**

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

| Svar i procent af ANTAL samlede svar | Afdelingens resultater | | | Andre afdelinger |
|---|------------------------|---------|-----|------------------|
| | 1. gang | 2. gang | Nu | Gennemsnit |
| | Antal | 125 | 92 | 171 |
| Lægens råd | 67% | 63% | 48% | 38% |
| Kort venteliste | 6% | 4% | 5% | 8% |
| Tæt på bopæl/familie | 11% | 22% | 17% | 27% |
| Gode erfaringer/godt omdømme | 9% | 11% | 16% | 18% |
| Andet | 7% | 0% | 14% | 9% |

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

Opleves ventetiden for lang?

I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan dagpatienterne på afdelingen har oplevet ventetiden, inden man har kunnet komme til.

Afdelingen har i Tabel 7 også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede afsnit med hensyn til oplevet ventetid. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvsagt ikke med i undersøgelsen.

Valg af sygehus

I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været behandlet som dagpatient på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde.

TABEL 9. Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige læger

Spørgsmål: *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 | 77 | 137 | 1.353 | | |
| Ja | 8% | 8% | 6% | 6% | 0% | 15% |
| Nej | 92% | 92% | 94% | 94% | 100% | 85% |

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

**TABEL 10. Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner
Endoskopisk Laboratorium L**

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 | 99 | 74 | 137 | 1.353 | | |
| Ja | 4% | 3% | 4% | 4% | 1% | 8% |
| Nej | 96% | 97% | 96% | 96% | 99% | 92% |

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

6. 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 9 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 9 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.

For mange plejepersonkontakter?

Tabel 10 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.

Forskel på afsnit?

De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem dagafsnittets eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.

TABEL 11. Dagpatienternes samlede vurdering af Endoskopisk Laboratorium L

Spørgsmål: *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 | 108 | 78 | 136 | 1.353 | | |
| Fem stjerner (enestående) | 35% | 28% | 37% | 33% | 36% | 28% |
| Fire stjerner (godt) | 58% | 56% | 58% | 57% | 59% | 56% |
| Tre stjerner (både godt og dårligt) | 5% | 12% | 3% | 9% | 4% | 12% |
| To stjerner (dårligt) | 2% | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% |
| En stjerne (uacceptabelt) | 0% | 4% | 1% | 1% | 0% | 4% |

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

7. Samlet indtryk af afdelingen

Fra 5 til 1 stjerne

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

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvejning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til 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 afsnittet.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 11 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle seneste måling.

I Tabel 11 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dag-afsnit har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Afsnittet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede afsnit. 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 sengeafdelingens 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 Krogh (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

19. Hvad er dit samlede indtryk af afsnit xx?

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

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

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

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

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

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

22. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Påsørende

25. Alder? (patientens)

år

26. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Din uddannelse? (patientens)

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

23. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

24. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt
- Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!



Tilfreds med din dagkirurgiske behandling på NN-afdeling, afsnit xx

NN-sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du i alt været behandlet på afdelingens dagafsnit?

Antal gange (evt. cirka)

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

3. Hvad lå der bag valget af netop NN-sygehus?

(gerne flere kryds)

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

4. På hvilken ugedag lå din seneste dagpatientbehandling?

- Mandag
- Torsdag
- Tirsdag
- Fredag
- Onsdag
- Husker ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

7. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?

- Ja
- Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste dagbehandling på afdelingen:



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

Kommentarer: _____

9. Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

13. Var plejepersonalet gode til deres fag?

Kommentarer: _____

14. Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

18. Har 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 sygehus erfaring.

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål 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 svarepersoner 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 på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?

| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 77 | 17 | 6 | 64 |
| | 2 gange | 85 | 12 | 3 | 33 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 0 | 14 |
| | Mere end 3 gange | 100 | 0 | 0 | 26 |
| Ugedag | Mandag | 94 | 6 | 0 | 18 |
| | Tirsdag | 81 | 12 | 8 | 26 |
| | Onsdag | 78 | 17 | 4 | 23 |
| | Torsdag | 88 | 6 | 6 | 17 |
| | Fredag | 86 | 5 | 9 | 22 |
| Tidligere indlagt | Ja | 89 | 11 | 0 | 35 |
| | Nej | 84 | 10 | 6 | 103 |
| Søgt information | Har søgt information | 88 | 8 | 5 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 85 | 11 | 4 | 93 |
| Køn | Mand | 87 | 9 | 4 | 76 |
| | Kvinde | 83 | 13 | 5 | 64 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 88 | 10 | 3 | 120 |
| | Udenamtspatienter | 65 | 18 | 18 | 17 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 78 | 13 | 9 | 23 |
| | 40-59 år | 90 | 6 | 4 | 48 |
| | 60-69 år | 84 | 13 | 3 | 32 |
| | 70-79 år | 83 | 17 | 0 | 23 |
| | 80 år eller mere | 91 | 9 | 0 | 11 |
| Modersmål | Dansk | 84 | 11 | 5 | 126 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 83 | 12 | 5 | 41 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 88 | 9 | 3 | 34 |
| | Videregående uddannelse | 88 | 6 | 6 | 52 |
| | Andet | 63 | 38 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 88 | 10 | 2 | 129 |
| | Pårørende | 60 | 20 | 20 | 10 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 85 | 11 | 4 | 140 |

| Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende? | | | | | |
|--|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 84 | 11 | 5 | 64 |
| | 2 gange | 97 | 3 | 0 | 34 |
| | 3 gange | 93 | 7 | 0 | 14 |
| | Mere end 3 gange | 96 | 0 | 4 | 24 |
| Ugedag | Mandag | 94 | 6 | 0 | 18 |
| | Tirsdag | 96 | 4 | 0 | 25 |
| | Onsdag | 88 | 8 | 4 | 24 |
| | Torsdag | 82 | 12 | 6 | 17 |
| | Fredag | 91 | 0 | 9 | 22 |
| Tidligere indlagt | Ja | 94 | 6 | 0 | 33 |
| | Nej | 90 | 6 | 4 | 104 |
| Søgt information | Har søgt information | 90 | 8 | 3 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 91 | 5 | 3 | 92 |
| Køn | Mand | 91 | 7 | 3 | 75 |
| | Kvinde | 91 | 6 | 3 | 64 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 92 | 6 | 2 | 119 |
| | Udenamtspatienter | 76 | 12 | 12 | 17 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 87 | 9 | 4 | 23 |
| | 40-59 år | 90 | 6 | 4 | 48 |
| | 60-69 år | 91 | 6 | 3 | 32 |
| | 70-79 år | 91 | 9 | 0 | 22 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 11 |
| Modersmål | Dansk | 90 | 6 | 3 | 125 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 88 | 8 | 5 | 40 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 91 | 9 | 0 | 35 |
| | Videregående uddannelse | 90 | 6 | 4 | 51 |
| | Andet | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 93 | 6 | 1 | 128 |
| | Pårørende | 70 | 10 | 20 | 10 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 91 | 6 | 3 | 139 |

| Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning? | | | | | |
|---|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 98 | 2 | 0 | 62 |
| | 2 gange | 97 | 3 | 0 | 33 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 0 | 13 |
| | Mere end 3 gange | 100 | 0 | 0 | 24 |
| Ugedag | Mandag | 100 | 0 | 0 | 18 |
| | Tirsdag | 100 | 0 | 0 | 23 |
| | Onsdag | 96 | 4 | 0 | 23 |
| | Torsdag | 100 | 0 | 0 | 17 |
| | Fredag | 100 | 0 | 0 | 21 |
| Tidligere indlagt | Ja | 97 | 3 | 0 | 31 |
| | Nej | 100 | 0 | 0 | 101 |
| Søgt information | Har søgt information | 100 | 0 | 0 | 39 |
| | Har ikke søgt information | 99 | 1 | 0 | 88 |
| Køn | Mand | 97 | 3 | 0 | 73 |
| | Kvinde | 100 | 0 | 0 | 61 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 98 | 2 | 0 | 115 |
| | Udenamtspatienter | 100 | 0 | 0 | 16 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 100 | 0 | 0 | 23 |
| | 40-59 år | 98 | 2 | 0 | 46 |
| | 60-69 år | 100 | 0 | 0 | 31 |
| | 70-79 år | 95 | 5 | 0 | 22 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 10 |
| Modersmål | Dansk | 98 | 2 | 0 | 120 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 100 | 0 | 0 | 38 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 97 | 3 | 0 | 34 |
| | Videregående uddannelse | 98 | 2 | 0 | 49 |
| | Andet | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 99 | 1 | 0 | 124 |
| | Pårørende | 89 | 11 | 0 | 9 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 99 | 1 | 0 | 134 |

| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom? | | | | | |
|---|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 93 | 3 | 3 | 59 |
| | 2 gange | 91 | 3 | 6 | 33 |
| | 3 gange | 93 | 7 | 0 | 14 |
| | Mere end 3 gange | 92 | 4 | 4 | 26 |
| Ugedag | Mandag | 94 | 0 | 6 | 18 |
| | Tirsdag | 96 | 0 | 4 | 24 |
| | Onsdag | 100 | 0 | 0 | 23 |
| | Torsdag | 88 | 12 | 0 | 17 |
| | Fredag | 85 | 5 | 10 | 20 |
| Tidligere indlagt | Ja | 91 | 6 | 3 | 35 |
| | Nej | 94 | 2 | 4 | 97 |
| Søgt information | Har søgt information | 87 | 8 | 5 | 39 |
| | Har ikke søgt information | 97 | 1 | 2 | 88 |
| Køn | Mand | 96 | 3 | 1 | 73 |
| | Kvinde | 89 | 5 | 7 | 61 |
| Bopæl | Indenampatienter | 92 | 3 | 4 | 116 |
| | Udenampatienter | 93 | 7 | 0 | 15 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 95 | 5 | 0 | 20 |
| | 40-59 år | 94 | 4 | 2 | 47 |
| | 60-69 år | 88 | 3 | 9 | 32 |
| | 70-79 år | 91 | 4 | 4 | 23 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 10 |
| Modersmål | Dansk | 92 | 4 | 4 | 120 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 92 | 5 | 3 | 39 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 88 | 6 | 6 | 33 |
| | Videregående uddannelse | 96 | 2 | 2 | 49 |
| | Andet | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 96 | 2 | 2 | 125 |
| | Pårørende | 50 | 38 | 13 | 8 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 93 | 4 | 4 | 134 |

| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget? | | | | | |
|--|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 90 | 7 | 3 | 60 |
| | 2 gange | 94 | 6 | 0 | 32 |
| | 3 gange | 85 | 15 | 0 | 13 |
| | Mere end 3 gange | 92 | 8 | 0 | 25 |
| Ugedag | Mandag | 94 | 6 | 0 | 17 |
| | Tirsdag | 84 | 16 | 0 | 25 |
| | Onsdag | 92 | 4 | 4 | 24 |
| | Torsdag | 94 | 6 | 0 | 17 |
| | Fredag | 80 | 10 | 10 | 20 |
| Tidligere indlagt | Ja | 82 | 18 | 0 | 33 |
| | Nej | 92 | 5 | 3 | 99 |
| Søgt information | Har søgt information | 89 | 11 | 0 | 37 |
| | Har ikke søgt information | 90 | 7 | 3 | 91 |
| Køn | Mand | 89 | 8 | 3 | 72 |
| | Kvinde | 90 | 8 | 2 | 61 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 89 | 9 | 2 | 114 |
| | Udenamtspatienter | 88 | 6 | 6 | 16 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 95 | 5 | 0 | 22 |
| | 40-59 år | 87 | 11 | 2 | 47 |
| | 60-69 år | 90 | 6 | 3 | 31 |
| | 70-79 år | 100 | 0 | 0 | 19 |
| | 80 år eller mere | 91 | 9 | 0 | 11 |
| Modersmål | Dansk | 91 | 7 | 3 | 119 |
| | Ikke dansk | 83 | 17 | 0 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 89 | 5 | 5 | 38 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 91 | 9 | 0 | 33 |
| | Videregående uddannelse | 88 | 10 | 2 | 49 |
| | Andet | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 90 | 9 | 1 | 124 |
| | Pårørende | 88 | 0 | 13 | 8 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 89 | 8 | 2 | 133 |

| Var plejepersonalet gode til deres fag? | | | | | |
|---|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 97 | 2 | 2 | 58 |
| | 2 gange | 94 | 3 | 3 | 32 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 0 | 14 |
| | Mere end 3 gange | 92 | 8 | 0 | 26 |
| Ugedag | Mandag | 94 | 6 | 0 | 17 |
| | Tirsdag | 100 | 0 | 0 | 26 |
| | Onsdag | 91 | 4 | 4 | 23 |
| | Torsdag | 100 | 0 | 0 | 17 |
| | Fredag | 90 | 5 | 5 | 20 |
| Tidligere indlagt | Ja | 94 | 6 | 0 | 35 |
| | Nej | 97 | 1 | 2 | 95 |
| Søgt information | Har søgt information | 100 | 0 | 0 | 38 |
| | Har ikke søgt information | 94 | 3 | 2 | 87 |
| Køn | Mand | 93 | 4 | 3 | 71 |
| | Kvinde | 98 | 2 | 0 | 61 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 96 | 4 | 1 | 113 |
| | Udenamtspatienter | 94 | 0 | 6 | 16 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 100 | 0 | 0 | 20 |
| | 40-59 år | 91 | 4 | 4 | 47 |
| | 60-69 år | 97 | 3 | 0 | 31 |
| | 70-79 år | 95 | 5 | 0 | 21 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 11 |
| Modersmål | Dansk | 95 | 3 | 2 | 118 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 92 | 5 | 3 | 39 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 94 | 3 | 3 | 34 |
| | Videregående uddannelse | 98 | 2 | 0 | 46 |
| | Andet | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 97 | 2 | 1 | 122 |
| | Pårørende | 78 | 11 | 11 | 9 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 95 | 3 | 2 | 132 |

| Førløb din dagpatientbehandling uden spildtid? | | | | | |
|---|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 65 | 16 | 19 | 63 |
| | 2 gange | 76 | 10 | 14 | 29 |
| | 3 gange | 71 | 21 | 7 | 14 |
| | Mere end 3 gange | 70 | 22 | 9 | 23 |
| Ugedag | Mandag | 89 | 6 | 6 | 18 |
| | Tirsdag | 61 | 26 | 13 | 23 |
| | Onsdag | 52 | 14 | 33 | 21 |
| | Torsdag | 56 | 44 | 0 | 16 |
| | Fredag | 76 | 10 | 14 | 21 |
| Tidligere indlagt | Ja | 63 | 33 | 3 | 30 |
| | Nej | 72 | 11 | 17 | 99 |
| Søgt information | Har søgt information | 77 | 18 | 5 | 39 |
| | Har ikke søgt information | 67 | 17 | 17 | 84 |
| Køn | Mand | 64 | 17 | 19 | 72 |
| | Kvinde | 76 | 15 | 8 | 59 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 71 | 16 | 13 | 111 |
| | Udenamtspatienter | 56 | 17 | 28 | 18 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 61 | 22 | 17 | 23 |
| | 40-59 år | 69 | 18 | 13 | 45 |
| | 60-69 år | 69 | 13 | 19 | 32 |
| | 70-79 år | 71 | 14 | 14 | 21 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Modersmål | Dansk | 69 | 16 | 15 | 119 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 5 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 67 | 19 | 14 | 36 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 71 | 18 | 12 | 34 |
| | Videregående uddannelse | 65 | 15 | 21 | 48 |
| | Andet | 88 | 13 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 71 | 18 | 12 | 119 |
| | Pårørende | 64 | 0 | 36 | 11 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 69 | 16 | 15 | 131 |

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

| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|----------------------------|----|---------|-----|-----------------|
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 81 | 11 | 8 | 64 |
| | 2 gange | 81 | 13 | 6 | 32 |
| | 3 gange | 69 | 23 | 8 | 13 |
| | Mere end 3 gange | 88 | 12 | 0 | 26 |
| Ugedag | Mandag | 89 | 11 | 0 | 18 |
| | Tirsdag | 73 | 23 | 4 | 26 |
| | Onsdag | 83 | 8 | 8 | 24 |
| | Torsdag | 88 | 6 | 6 | 17 |
| | Fredag | 70 | 15 | 15 | 20 |
| Tidligere indlagt | Ja | 79 | 18 | 3 | 34 |
| | Nej | 82 | 10 | 8 | 102 |
| Søgt information | Har søgt information | 82 | 13 | 5 | 39 |
| | Har ikke søgt information | 82 | 12 | 7 | 92 |
| Køn | Mand | 79 | 13 | 8 | 75 |
| | Kvinde | 84 | 11 | 5 | 63 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 82 | 14 | 4 | 118 |
| | Udenamtspatienter | 71 | 6 | 24 | 17 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 70 | 17 | 13 | 23 |
| | 40-59 år | 83 | 10 | 6 | 48 |
| | 60-69 år | 81 | 16 | 3 | 31 |
| | 70-79 år | 86 | 9 | 5 | 22 |
| | 80 år eller mere | 91 | 9 | 0 | 11 |
| Modersmål | Dansk | 80 | 13 | 7 | 124 |
| | Ikke dansk | 83 | 17 | 0 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 85 | 10 | 5 | 40 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 74 | 15 | 12 | 34 |
| | Videregående uddannelse | 80 | 14 | 6 | 51 |
| | Andet | 88 | 13 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 84 | 12 | 5 | 128 |
| | Pårørende | 56 | 22 | 22 | 9 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 81 | 12 | 7 | 138 |

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

| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 87 | 9 | 4 | 53 |
| | 2 gange | 96 | 0 | 4 | 26 |
| | 3 gange | 91 | 9 | 0 | 11 |
| | Mere end 3 gange | 92 | 8 | 0 | 24 |
| Ugedag | Mandag | 93 | 7 | 0 | 15 |
| | Tirsdag | 95 | 5 | 0 | 22 |
| | Onsdag | 82 | 9 | 9 | 22 |
| | Torsdag | 88 | 6 | 6 | 16 |
| | Fredag | 94 | 0 | 6 | 17 |
| Tidligere indlagt | Ja | 84 | 13 | 3 | 32 |
| | Nej | 92 | 5 | 4 | 84 |
| Søgt information | Har søgt information | 91 | 6 | 3 | 33 |
| | Har ikke søgt information | 90 | 6 | 4 | 80 |
| Køn | Mand | 89 | 8 | 3 | 62 |
| | Kvinde | 91 | 5 | 4 | 55 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 89 | 8 | 3 | 100 |
| | Udenamtspatienter | 93 | 0 | 7 | 14 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 89 | 6 | 6 | 18 |
| | 40-59 år | 90 | 7 | 2 | 42 |
| | 60-69 år | 86 | 10 | 3 | 29 |
| | 70-79 år | 94 | 6 | 0 | 17 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 90 | 6 | 4 | 108 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 3 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 88 | 9 | 3 | 33 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 90 | 10 | 0 | 29 |
| | Videregående uddannelse | 93 | 0 | 7 | 44 |
| | Andet | 75 | 25 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 91 | 7 | 2 | 111 |
| | Pårørende | 80 | 0 | 20 | 5 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 90 | 7 | 3 | 117 |

| Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv) | | | | | |
|---|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 78 | 17 | 5 | 60 |
| | 2 gange | 87 | 13 | 0 | 31 |
| | 3 gange | 79 | 21 | 0 | 14 |
| | Mere end 3 gange | 78 | 17 | 4 | 23 |
| Ugedag | Mandag | 76 | 24 | 0 | 17 |
| | Tirsdag | 72 | 28 | 0 | 25 |
| | Onsdag | 76 | 24 | 0 | 21 |
| | Torsdag | 100 | 0 | 0 | 15 |
| | Fredag | 80 | 15 | 5 | 20 |
| Tidligere indlagt | Ja | 85 | 15 | 0 | 33 |
| | Nej | 80 | 17 | 3 | 95 |
| Søgt information | Har søgt information | 82 | 18 | 0 | 38 |
| | Har ikke søgt information | 80 | 16 | 4 | 85 |
| Køn | Mand | 86 | 13 | 1 | 69 |
| | Kvinde | 75 | 20 | 5 | 61 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 81 | 16 | 3 | 116 |
| | Udenamtspatienter | 75 | 25 | 0 | 12 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 70 | 30 | 0 | 23 |
| | 40-59 år | 79 | 19 | 2 | 43 |
| | 60-69 år | 80 | 13 | 7 | 30 |
| | 70-79 år | 86 | 10 | 5 | 21 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 11 |
| Modersmål | Dansk | 80 | 17 | 3 | 117 |
| | Ikke dansk | 83 | 0 | 17 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 81 | 14 | 5 | 37 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 84 | 13 | 3 | 32 |
| | Videregående uddannelse | 79 | 21 | 0 | 48 |
| | Andet | 75 | 13 | 13 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 83 | 16 | 2 | 120 |
| | Pårørende | 67 | 22 | 11 | 9 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 81 | 16 | 3 | 130 |

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

| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|----------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 73 | 18 | 8 | 49 |
| | 2 gange | 71 | 25 | 4 | 28 |
| | 3 gange | 75 | 8 | 17 | 12 |
| | Mere end 3 gange | 68 | 23 | 9 | 22 |
| Ugedag | Mandag | 82 | 6 | 12 | 17 |
| | Tirsdag | 78 | 22 | 0 | 18 |
| | Onsdag | 74 | 21 | 5 | 19 |
| | Torsdag | 60 | 20 | 20 | 15 |
| | Fredag | 58 | 37 | 5 | 19 |
| Tidligere indlagt | Ja | 70 | 20 | 10 | 30 |
| | Nej | 72 | 19 | 8 | 83 |
| Søgt information | Har søgt information | 72 | 14 | 14 | 29 |
| | Har ikke søgt information | 70 | 23 | 8 | 80 |
| Køn | Mand | 72 | 22 | 6 | 67 |
| | Kvinde | 72 | 15 | 13 | 47 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 73 | 17 | 9 | 98 |
| | Udenamtspatienter | 57 | 36 | 7 | 14 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 71 | 24 | 6 | 17 |
| | 40-59 år | 67 | 26 | 8 | 39 |
| | 60-69 år | 67 | 22 | 11 | 27 |
| | 70-79 år | 84 | 11 | 5 | 19 |
| | 80 år eller mere | 89 | 0 | 11 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 70 | 20 | 10 | 104 |
| | Ikke dansk | 80 | 20 | 0 | 5 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 74 | 13 | 13 | 31 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 79 | 14 | 7 | 29 |
| | Videregående uddannelse | 60 | 31 | 10 | 42 |
| | Andet | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 73 | 19 | 8 | 108 |
| | Pårørende | 50 | 33 | 17 | 6 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 72 | 19 | 9 | 114 |

| Fandt du ventetiden inden du kunne blive behandlet rimelig i forhold til din sygdom? | | | | | |
|---|----------------------------|----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 77 | 0 | 23 | 60 |
| | 2 gange | 81 | 0 | 19 | 31 |
| | 3 gange | 93 | 0 | 7 | 14 |
| | Mere end 3 gange | 84 | 0 | 16 | 25 |
| Ugedag | Mandag | 83 | 0 | 17 | 18 |
| | Tirsdag | 72 | 0 | 28 | 25 |
| | Onsdag | 86 | 0 | 14 | 22 |
| | Torsdag | 87 | 0 | 13 | 15 |
| | Fredag | 90 | 0 | 10 | 20 |
| Tidligere indlagt | Ja | 88 | 0 | 12 | 33 |
| | Nej | 78 | 0 | 22 | 99 |
| Søgt information | Har søgt information | 77 | 0 | 23 | 39 |
| | Har ikke søgt information | 82 | 0 | 18 | 87 |
| Køn | Mand | 83 | 0 | 17 | 70 |
| | Kvinde | 78 | 0 | 22 | 63 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 82 | 0 | 18 | 113 |
| | Udenamtspatienter | 71 | 0 | 29 | 17 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 87 | 0 | 13 | 23 |
| | 40-59 år | 80 | 0 | 20 | 44 |
| | 60-69 år | 84 | 0 | 16 | 32 |
| | 70-79 år | 70 | 0 | 30 | 20 |
| | 80 år eller mere | 73 | 0 | 27 | 11 |
| Modersmål | Dansk | 83 | 0 | 18 | 120 |
| | Ikke dansk | 33 | 0 | 67 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 84 | 0 | 16 | 37 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 88 | 0 | 12 | 33 |
| | Videregående uddannelse | 76 | 0 | 24 | 50 |
| | Andet | 88 | 0 | 13 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 80 | 0 | 20 | 123 |
| | Pårørende | 89 | 0 | 11 | 9 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 80 | 0 | 20 | 133 |

| Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet? | | Ja | Nej | Antal patienter |
|--|----------------------------|----|-----|-----------------|
| | | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 3 | 97 | 63 |
| | 2 gange | 12 | 88 | 34 |
| | 3 gange | 8 | 92 | 12 |
| | Mere end 3 gange | 4 | 96 | 25 |
| Ugedag | Mandag | 11 | 89 | 19 |
| | Tirsdag | 0 | 100 | 27 |
| | Onsdag | 4 | 96 | 23 |
| | Torsdag | 6 | 94 | 16 |
| | Fredag | 5 | 95 | 19 |
| Tidligere indlagt | Ja | 9 | 91 | 33 |
| | Nej | 5 | 95 | 103 |
| Søgt information | Har søgt information | 8 | 92 | 38 |
| | Har ikke søgt information | 5 | 95 | 92 |
| Køn | Mand | 4 | 96 | 73 |
| | Kvinde | 8 | 92 | 64 |
| Bopæl | Indenamtpatienter | 7 | 93 | 117 |
| | Udenamtpatienter | 0 | 100 | 17 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 4 | 96 | 24 |
| | 40-59 år | 13 | 87 | 46 |
| | 60-69 år | 3 | 97 | 31 |
| | 70-79 år | 0 | 100 | 22 |
| | 80 år eller mere | 0 | 100 | 11 |
| Modersmål | Dansk | 7 | 93 | 123 |
| | Ikke dansk | 0 | 100 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 13 | 87 | 39 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 3 | 97 | 34 |
| | Videregående uddannelse | 4 | 96 | 51 |
| | Andet | 0 | 100 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 6 | 94 | 127 |
| | Pårørende | 11 | 89 | 9 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 6 | 94 | 137 |

| Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet? | | Ja | Nej | Antal patienter |
|--|----------------------------|----|-----|-----------------|
| | | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 3 | 97 | 63 |
| | 2 gange | 3 | 97 | 32 |
| | 3 gange | 0 | 100 | 14 |
| | Mere end 3 gange | 8 | 92 | 25 |
| Ugedag | Mandag | 5 | 95 | 19 |
| | Tirsdag | 0 | 100 | 26 |
| | Onsdag | 4 | 96 | 23 |
| | Torsdag | 6 | 94 | 16 |
| | Fredag | 10 | 90 | 21 |
| Tidligere indlagt | Ja | 6 | 94 | 33 |
| | Nej | 3 | 97 | 103 |
| Søgt information | Har søgt information | 3 | 98 | 40 |
| | Har ikke søgt information | 4 | 96 | 90 |
| Køn | Mand | 4 | 96 | 73 |
| | Kvinde | 3 | 97 | 64 |
| Bopæl | Indenamtpatienter | 4 | 96 | 117 |
| | Udenamtpatienter | 0 | 100 | 17 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 0 | 100 | 24 |
| | 40-59 år | 9 | 91 | 45 |
| | 60-69 år | 3 | 97 | 33 |
| | 70-79 år | 0 | 100 | 22 |
| | 80 år eller mere | 0 | 100 | 10 |
| Modersmål | Dansk | 4 | 96 | 123 |
| | Ikke dansk | 0 | 100 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 10 | 90 | 39 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 0 | 100 | 34 |
| | Videregående uddannelse | 2 | 98 | 51 |
| | Andet | 0 | 100 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 4 | 96 | 127 |
| | Pårørende | 0 | 100 | 9 |
| Dagafsnit i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 4 | 96 | 137 |

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen? | | | | |
|--|----------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| | | 4 eller 5 stjerner | 1, 2, 3 stjerner | Antal patienter |
| | | % | % | |
| Erfaring | 1 gang | 92 | 8 | 63 |
| | 2 gange | 97 | 3 | 34 |
| | 3 gange | 100 | 0 | 14 |
| | Mere end 3 gange | 96 | 4 | 23 |
| Ugedag | Mandag | 89 | 11 | 18 |
| | Tirsdag | 100 | 0 | 27 |
| | Onsdag | 95 | 5 | 22 |
| | Torsdag | 94 | 6 | 16 |
| | Fredag | 90 | 10 | 20 |
| Tidligere indlagt | Ja | 94 | 6 | 35 |
| | Nej | 96 | 4 | 99 |
| Søgt information | Har søgt information | 97 | 3 | 38 |
| | Har ikke søgt information | 95 | 5 | 91 |
| Køn | Mand | 95 | 5 | 74 |
| | Kvinde | 95 | 5 | 62 |
| Bopæl | Indenampatienter | 97 | 3 | 116 |
| | Udenampatienter | 82 | 18 | 17 |
| Alder | 0-18 år | 0 | 0 | 0 |
| | 19-39 år | 96 | 4 | 24 |
| | 40-59 år | 91 | 9 | 47 |
| | 60-69 år | 97 | 3 | 30 |
| | 70-79 år | 95 | 5 | 22 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 11 |
| Modersmål | Dansk | 94 | 6 | 122 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 6 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 92 | 8 | 39 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 94 | 6 | 36 |
| | Videregående uddannelse | 96 | 4 | 49 |
| | Andet | 100 | 0 | 8 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 98 | 2 | 126 |
| | Pårørende | 67 | 33 | 9 |
| Afdeling i alt | Endoskopisk Laboratorium L | 95 | 5 | 136 |

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre 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 fejl oplysninger i kommentarerne.

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



Jeg var meget dårlig informeret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Havde dog svært med at forstå, hvorfor gastroskopi, når jeg var indlagt til operation for brok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var brochurer med jeg kunne læse, så dem læste jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, jeg havde selvfølgelig læst den medlagte folder I sendte med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har været det samme igennem på Amtssygehuset.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der skulle ikke information til mig, da jeg har prøvet det ca 10-12 gange før.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Var informeret af lægerne på Randers Centralsygehus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Selv læst om det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



En fin skriftlig information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Via brochurer som er ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja lidt for mange. 4 stk forvirret, og så endda damer? På en gang, det var forvirrende sidste gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ville gerne have haft en lille forklaring på hvordan det hele skulle forløbe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Både af sygeplejerske og læge. Venlig betjening.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Var ikke klar over at jeg ikke måtte køre bil resten af dagen efter bedøvelsen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?



Det var et stort rod, alle havde travlt, der var heller ikke en seng klar.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Var meget imødekommende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var halvanden times ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg synes at alle var meget flinke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Venligt, hurtigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja, men dagafsnittet var svært at finde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Sygeplejerskerne var søde til at informere en om hvor langt de var i planen, således at man kunne regne ud hvornår det var ens egen tur.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Stor venlighed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Man kunne ikke finde mine papirer, men jeg havde sat tid af til undersøgelsen, så.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er meget frustrerende, at portøren blot stiller mig (og min seng) ude på gangen, uden at sige noget til personalet, at jeg er kommet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja tak, magen til venlighed og kærlige ord skal man lede længe efter, nok var situationen stresset ind imellem, men det gik ikke ud over patienterne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Svært at finde en person at kontakte på afdelingen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Var til samtale angående prøver taget ved indlæggelsen i februar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Særdeles tilfreds. Det er dejligt at komme hjem igen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Andet ville i mit tilfælde have været spild af penge og ressourcer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Var i behandling i medicinsk afdeling V's dagafsnit. Derfor overnatning på patienthotel.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Tager ikke unødigt tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja, jeg var jo indlagt på afdeling P.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ville gerne hjem igen, kommer jo fra Sønderjylland, og havde dermed al min familie dernede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Er ikke afsluttet endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ville hellere været opereret for mit brok, så havde jeg måske været rask nu.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Da jeg endelig fik tid hos Kommunehospitalet og man lavede gastroskopi. Var såret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Kompetent, venlig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Venlig og kompetent behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Synes de bortforklarede, og så vil jeg meget gerne se med på TV'et. Det bliver man snydt for.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja, fordi det hele lykkedes første gang. Det gjorde det ikke på et udenamtssygehus. De prøvede 2 gange (galdesten).

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg må tilstå at undersøgelsen bar præg af manglende tid, da det gjorde mere ondt end de 2 forrige gange.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Efter min opfattelse, må jeg sige at jeg er fuld af lovord overfor dette spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde


Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

 *Lægen der foretog undersøgelsen var ikke særlig lydhør. Det var derimod lægen der kom med resultatet.*

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

 *De var gode til at lytte, og stille spørgsmål som man kunne forstå.*


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

 *Ja, i høj grad.*


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

 *Jeg var ikke bedøvet og gik grundigt forklaret hvad jeg så på monitoren.*


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

 *Jeg fik god besked.*


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

 *Meget behagelig læge.*

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









 *Det er ikke til at vide om vedkommende har hørt på mig, idet der indimellem ikke gives udtryk for det til mig.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Lægerne koncentrerede sig om lige den undersøgelse som skulle laves. Havde ikke lyst til at lytte på ting som jeg var kommet i tanke om siden sidste besøg.*

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

Var plejepersonalet gode til deres fag?

-  *De var rigtig flinke på opvågningen. Ellers talte jeg næsten ikke med andre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Efter min ringe indsigt, så er svaret ja.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen klager.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Rigtig søde og omsorgsfulde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *For meget privat snak hen over patienten, også selv om det var fredag, er det uacceptabelt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *UG.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Helt bestemt, de var rigtig søde. Fortalte hele tiden hvad der skulle ske. Så jeg forblev rolig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Virkede professionel og venlig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Vil meget gerne høre hvad de ser derinde, da de står og pjevser sammen. Men på originalt dansk man forstår.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Meget søde og venlige, og de havde styr på tingene, kunne man fornemme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min personlige mening er, de er simpelthen uovertruffen i alle grupper.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Meget gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?



En halv times ventetid er vist ikke urimeligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Lang ventetid inden tilbagetransport til Skejby.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det var lidt spild af tid at sidde og vente på at få en samtale med lægen, da dette kunne være foregået over telefon.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Til tider meget lang ventetid. Op til 16 timer sidste år op til påske.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetid til ca 2 timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Eftersom jeg havde en tid tidligt om morgenen, var der ingen spildtid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



På det tidspunkt var laboratorium i ombygning. Derfor var ventetiden temmelig lang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Der var ca 1 times ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fint at være orienteret om en evt lille ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Kom ind 5 min før tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Halvanden til 2 timer. Men det er jo hvad der kan ske. Uforudsete hændelser.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Falck var 4 timer om at få fat på en bil til Kolding. Det var ikke planlagt med et ophold på dagafsnit.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Måtte sidde og vente i nogle timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Som sagt ledte man efter mine papirer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kørsel tilbage med Falck var der 3 timers ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det kunne næsten ikke undgås, men forløb alligevel tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde













Jeg skulle få en ny tid, jeg skulle bare vente, så ville der komme en ny tid, efter lang tid gik jeg ud for at finde kontordamen. Der var ikke sket noget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Der vil jo altid være noget man kommer til at tænke på bagefter, som man måske gerne ville have spurgt om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ville gerne have haft skriftligt materiale om sygdommen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Var denne gang meget mere smertefuld end de to forrige.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *I høj grad på et let og forståeligt sprog.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Under og efter undersøgelsen, direkte af lægen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fik også besked på afdeling P.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ville godt have fået det forklaret, det skader jo ikke at høre ting to gange. Og især ikke når man er et helt nyt sted.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik kun at vide hvad de havde foretaget sig, ikke om det var ok m.m.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fik information inden hel klar efter bedøvelsen, husker derfor ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ja tak, alt hvad jeg behøvede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

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



Jeg har denne omgang kun talt med den samme læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg talte faktisk kun med de 3 som havde været med ved undersøgelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kommunikationen mellem afdelingerne og andre sygehus i amtet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Altid fuld enighed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

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



Jeg talte med en meget flink læge som havde god tid.

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



Angående medicin - ja.

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



Jeg var lidt dopet da jeg forlod jer, men havde heldigvis en med mig.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg forlader altid afdelingen i bedøvet tilstand i en seng. Så de gode råd, måske.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Efter aftale ambulat konsultation i medicinsk ambulatorium. 14 dage efter.

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



Jeg ville gerne have vidst, om der var taget prøve fra undersøgelsen for min sygdom.

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



Næste gang håber jeg der er tid til at jeg kan få råd og vejledning. Det er mit behov efter det tilsendte prøveresultat. Jeg er faglig kyndig.

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



Ja, i høj grad.

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



Helt klart lidt mere information.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kan dog uden problemer indhentes.

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



Ja tak, hver gang.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

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



Min egen læge vil gerne vide noget mere om min sygdom.

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



Har fået taget billeder af lunger. Billeder har jeg aldrig hørt om efter nu ca 2,5 måned.

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



Ja, det mener jeg.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Hospitalet har været lidt sløse mht information til min læge (som var aftalt).

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



Bad selv om det, og dette er efterkommet.

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



Nu 20 dage efter behandling har jeg endnu ikke fået diverse resultater af prøver m.m.

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



Tip top.

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



Der har været et par brist.

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



Det varer for længe inden lægen får svar.

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



Sidste undersøgelse havde han ikke fået noget at vide om 14 dage efter.

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



Der gik 14 dage fra diagnose på et udenamtssygehus til indgrebet i Århus. Og kun efter pres fra min side.

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



Det har jeg indtryk af.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde













Speciallæge havde sendt henvisning til Århus kommunehospital. Jeg fik ingen indkaldelse. Herefter ringede jeg til Århus Kommunehospital, ingen kunne finde henvisningen. Speciallæge faxede kopi til dem.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Kom til undersøgelse næsten til aftalt tid. Man havde god tid, ingen jag. Var god til at berolige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Dygtige læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Venlige sygeplejersker til at informere om den forestående undersøgelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg synes det var en dårlig oplevelse. Alt var rodet, folk løb rundt som jeg ved ikke hvad. Havde dårlig nok tid til at tage imod mig.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alt gik som planlagt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg skulle faste til kl 14. Det var for længe. Ellers var jeg yderst tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg giver 4. Jeg er blevet godt behandlet af dem, jeg har været i kontakt med.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De fik de stjerner pga de fortjener dem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Mand
-  *Personalet virker meget professionelt til deres arbejde på Endoskopisk Ambulatorium. Min eneste kontakt til afdelingen er laboratoriet, hvor jeg sendes fra Afdeling V.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Personalet på afdelingen var venlige, lyttende, nemme at tale med. Alt var ok, på nær ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi jeg generelt var tilfreds.

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



Jeg har ikke været utilfreds.

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



Professionel optræden. Høflig og venlig. For lidt personale giver ventetid, og det er synd for personalet.

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



Det forløb som det skulle uden at være en enestående oplevelse.

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



Man bliver ikke set og kommer ikke ind til tiden, flere timers ventetid. Det er uacceptabelt, når man har fastet fra kl 12 midnat og først kommer til kl 15.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er meget tilfreds.

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



Tilfreds.

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



Venlig og imødekommende.

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



Er svært tilfreds, men har for lidt sammenligningsmateriale til at kunne sige enestående.

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



Fordi jeg blev utrolig godt behandlet.

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



Jeg synes det var formidabelt som det gik.

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



Da jeg søgte efter nogen spørgsmål havde sygeplejersken tid til at snakke med mig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Patienten var indlagt på Skejby Sygehus og almet dårlig og bange for situationen. Det blev der på intet tidspunkt taget hensyn til. Han var en patient i rækken, hvor det individuelle syn på den enkelte patient ikke var til stede. Vi er endt på 2 stjerner med en pil ned ad.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Var beroliget/rolig atmosfære. Indtryk af at de godt vidste hvad de gjorde.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hurtig behandling (undersøgelse), ingen tidsspilde. De to undersøgelser jeg har været til, forløb meget forskellig. 1. gang var under fuld bedøvelse. 2. gang blev jeg slet ikke spurgt, fik kun halsen bedøvet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg mener enestående er et udtryk man sjældent bruger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Synes jeg blev behandlet godt, da jeg var der. Forstår bare ikke hvorfor jeg skulle være der.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det har været meget positivt at opleve en læge der ved hvordan man taler til almindelige mennesker.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Når man kommer så tit på afdelingen som jeg gør, kender vi hinanden og behandlingen er den samme hver gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



En meget stor ros til NN for hans dygtighed og venlighed.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Godt at man giver afslappende/smertestillende medicin i forbindelse med endoskopi.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



De 2 gange jeg har fået kikkertundersøgelse samt samtaler med læger før og efter undersøgelse, kan jeg kun give positiv tilkendegivelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



På grund af fin behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De er kompetente til deres arbejde. Savner måske lidt hygge som er på mindre sygehuse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er yderst tilfreds og har stor tillid til læger og personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Var godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Det fungerede absolut tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Systemet virker prima kompetente medarbejdere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi at det var et venligt og smilende personale som jeg mødte. Ingen ventetid, gode til at lytte. Så alt i alt havde jeg en god oplevelse på trods af at det jo ikke ligefrem er en behagelig undersøgelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der gik 5 dage fra min læge havde indsendt til undersøgelse, til jeg var hos jer. Der var en halv times forsinkelse, ok. Læge og sygeplejerske var meget venlige og fortællende. Der er kun ros.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



God behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Læge og personalet har været meget venlig og medfølende, og det betyder meget, hvis man har det ikke for godt, og føler sig syg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Fordi jeg er glad for den behandling jeg får.

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



Jeg synes både læger og sygeplejersker var sympatiske.

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



Ros til personalet. God planlægning. At man lægger 2 undersøgelser i forlængelse. Fx mandag og tirsdag. Grund: At man kommer fra en anden by, så man kan overnatte på hotellet.

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



Har kun opholdt mig der i ca 5,5 time.

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



Fordi det hele forløb glat.

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



Dårligt.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: Uoplyst Køn: Mand



Alt var til 5 stjerner, på nær ventetiden. Når jeg pludselig fik så ondt (og var med det samme klar over hvad der var galt, da jeg som omtalt har haft maveblødninger før).

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det var dejligt, kunne få den bedøvelse man ønskede.

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



Kun gode erfaringer med afdelingen.

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




Jeg har kun godt at sige om alt plejebehandling og søde, venlige. Ingen sure miner. Lidt humor var der også tid til, fra både læger og plejere.

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




Jeg blev godt og venligt behandlet. Ingen ventetid. Så jeg ser ingen grund til at klage.


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

 *Personalet var professionelt, behageligt og helt ok. Venteværelset trænger til udvidelse. Helt uacceptabelt lille, når der er forsinkelser og man er nervøs og bange for undersøgelse. Information om forsinkelser er ok.*


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

 *Alle er meget venlige og hjælpsomme, samt professionelle.*


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

 *Jeg har fået en meget venlig og kompetent behandling. Jeg følte mig særdeles tryk, følte mig i centrum som person. Jeg var ikke blot endnu en der skulle undersøges. Hvis biopsisvarene kunne komme lidt hurtigere ville det være rart.*


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

 *Fordi jeg blev modtaget som jeg forventede.*

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

 *Fordi det har virket godt for mig.*

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

 *Fordi en sygeplejerske stod og tog mig i hånden og fortalte, hvad der foregik under undersøgelsen.*


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

 *Udførte deres arbejde med megen stor professionalisme.*

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

 *Godt tilfreds.*


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

 *Jeg vægter højt faglig dygtighed, engagement, interesse for patientens ve og vel.*

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

 *Pga lægelig dygtighed og høj kompetence.*

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

 *Omsorgsfuld information og behandling.*

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



Pga den enestående gode information før, under og efter undersøgelsen, samt venlige og omsorgsfulde behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Alt fungerede perfekt. Behandlingen var kompetent, venlig og informativ.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



God behandling, ingen ventetid.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg kan godt lide måden at tale til patienten på. Frisk sprog lig med humor. Godt orienteret om forløbet og hvem gør hvad.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har ikke noget at beklage mig over.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Sygeplejen var den samme (NN) og utrolig sød.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg vil gerne have givet 5 stjerner, men har været igennem flere operationer hos jer, hvor det ikke hver gang, men kun hver anden gang, går som I siger og planlægger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ud fra den korte tid jeg var der, synes jeg det gik fint, og at de levede op til det jeg mener de skulle.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



God behandling, jeg havde dog forventet en så let bedøvelse at jeg kunne følge med i undersøgelsen. Det gjorde jeg da jeg oprindeligt var indlagt, men jeg fik så meget at jeg var helt væk i næsten 1 time.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)












Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi jeg er tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Højt service niveau, både hos sekretær, læge og sygeplejersker. Man bliver taget alvorligt. Høj faglig ekspertise.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg var tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Professionel dygtighed. Venlig betjening. Er taknemmelig for at kunne reparereres.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Professionel behandling med et godt resultat.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes næsten det var for voldsomt med de 5 stjerner, men jeg har været tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg føler jeg fik en enestående behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Bliver godt modtaget. Alle er venlige og kompetente.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Sammenhængende er jeg godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ingen ventetid og god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Eneste negative indtryk er indtrykket af at jeg ikke bliver informeret 100% om min tilstand og fremtidige risici ved sygdommen. Selve undersøgelsen forløb upåklageligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Afgang fra Tønder kl 930 og ankomst kl 1600. Jeg synes det var godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi alt gik super fint.

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



Da jeg kun kommer 2 gange om året kan man ikke skrive ret meget, jeg har været tilfreds.

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



Jeg føler at jeg får en god behandling.

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



Fin behandling.

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



Særdeles kompetent læge og øvrige personale.

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



Alt gik som det burde. De kunne fornemme, hvor mit problem nok lå og sendte mig til yderligere udredning, hvilket jeg også har været.

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



Hele personalet var meget venlige og søde. Og dygtige, følte at de havde styr på tingene.

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



Har før i tiden været meget utilfreds med Kommunehospitalet. Men det er blevet meget mere patientvenligt.

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



Jeg følte mig godt og venligt behandlet.

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



Jeg synes personalet gør deres bedste under de forhold som på det givne tidspunkt var til stede, dog var jeg utilfreds med at undersøgelsen var mere ubehagelig end ellers.

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



Trods at jeg blot bliver leveret som en vare af portøren, er behandlingen på afdelingen til UG.

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



Man føler sig tryk under hele undersøgelsen/behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Hurtig behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



En ualmindelig god behandling af læge og personale som gav en god tryghed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Småt med plads.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ros, fordi jeg aldrig har fået angst eller ubehag, jeg var i professionelle hænder.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

