

Dagpatient på
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L
Århus Sygehus
(2. måling)

Dagpatient på
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L
Århus Sygehus
(2. 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. 412

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:

Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L, Århus Sygehus

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

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

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

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

Afsnit 1: Om afdelingen

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Dagpatienterne

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

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:

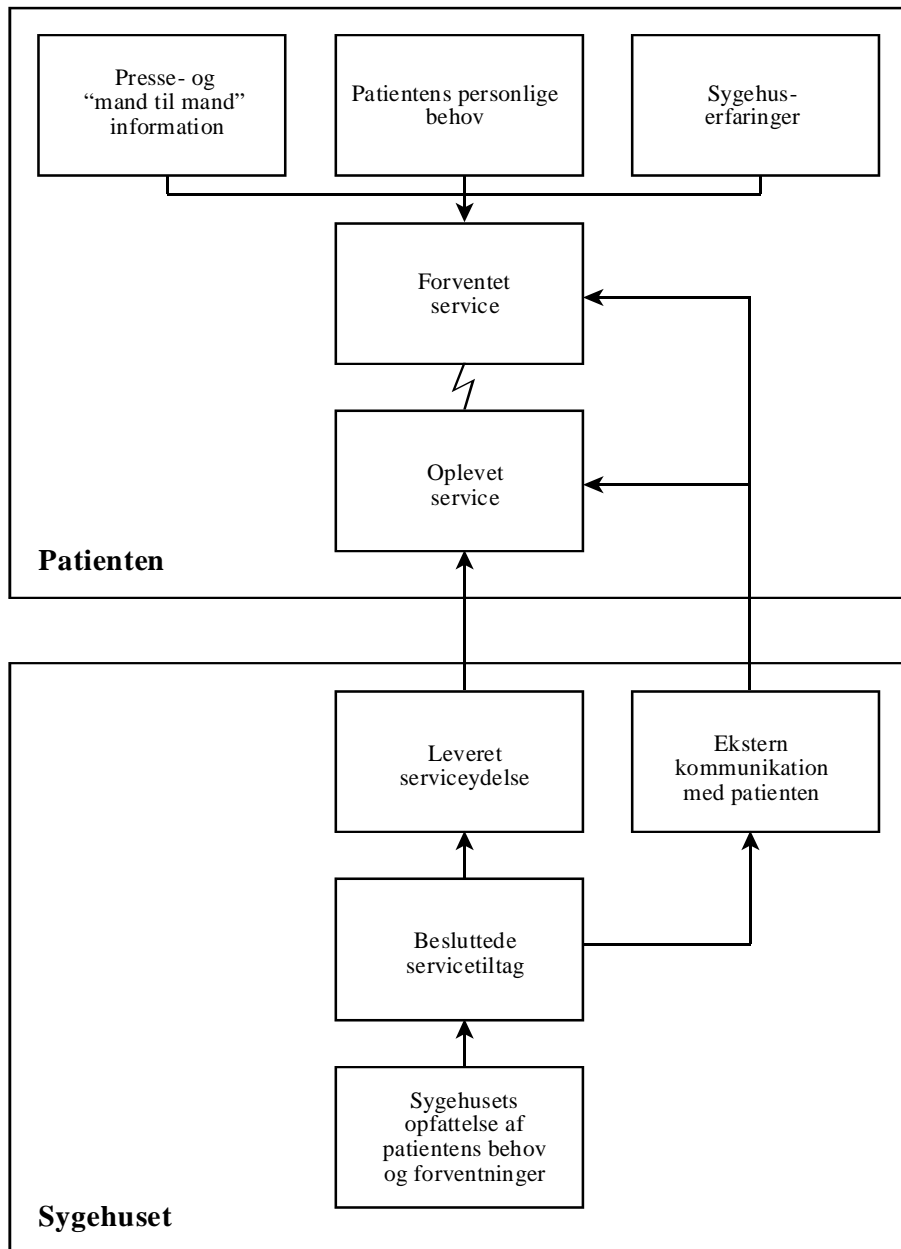
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode

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:

- 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)

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.

Undersøgelsens spørgsmål

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.

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.

Der spørges til traditionelle problemområder

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.

Både kvantitativ og kvalitativ

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.

**Kommentarer
i rapportens
bilag**

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *vurderinger* er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de 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 *har* været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.

Lokal organisering

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

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

Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.

**Udsendelse og
indsendelse**

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

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

Mere om metoden

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god 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	Mamma-endokrin- og kolorektalkirurgi
Antal indlagte	4.029
Heraf akut indlagte	2.216
Heraf planlagte	1.814
Gennemsnitligt antal sengedage	20.347
Belægningsprocent	91,1%
Antal senge	69 (heraf 5 hotel- og 2 intensivsenge)
Enestuer	-
Tomandsstuer	3 x 3
Tremandsstuer	1-2 x 3
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	2 x 3
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	16.601
Antal ambulatorier	5
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1 = 4 lejer
Lægestillinger	35,88
Plejepersonalestillinger	126,83
Lægeseekretærstillinger	13,83
Samlet budgetramme	84,132

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens specialer

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

Afdelingens Opbygning

Den ambulante funktion omfatter kirurgisk ambulatorium L, der varetager for- og efterundersøgelse og kontrol af patienter med sygdomme i tyktarm og endetarm, og *kirurgisk endokrin klinik*, hvor der foretages sammedagsdiagnostik af patienter med knuder i brystet. *Det analfysiologiske ambulatorium* varetager undersøgelse og behandling af patienter med funktionsforstyrrelser i endetarm og lukkemuskel. Patienter med kunstig tarmåbning (stomi) kan henvende sig uden lægehenvielse til *stomiambulatoriet*, der er bemanded med en sygeplejerske med specialfunktion som stomisygeplejerske.

Det samlede antal ambulante i 2003 var 16.601. Patienter der skal have foretaget ambulante kikkertundersøgelser af tyktarmen (koloskopi) eller mavesækken (gastroskopi) undersøges i *endoskopisk afsnit*. Antal koloskopier i 2003 var 12.139, sigmoideoskoper 1.857.

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

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

Antal indlæggelser i 2003 var 4.029, hvoraf over halvdelen var akutte indlæggelser. Antal udenamtssengedage i 2003 var 3.274.

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

Bemanning

Afdelingen er bemanded med en afdelingsledelse bestående af en ledende overlæge og en oversygeplejerske. Herudover er der ansat 9 overlæger, 2 afdelingslæger, 3 1.reservelæger og 16 reservelæger.

Bemanding

En af overlægerne er professor i kolorektalkirurgi, og 3 overlæger er eksterne lektorer i kirurgi. Plejepersonalet omfatter i alt 126,83 stillinger, heraf 5 afdelingssygeplejersker, 1 klinisk sygeplejespecialist og 1 uddannelsesansvarlig sygeplejerske. Sekretærstaben består af 13,83 stillinger, heraf 1 ledende lægesekretær.

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

Samarbejdende afdelinger

Afdelingen samarbejder med en række andre specialer. Inden for det medicinske område er det specielt de medicinske endokrinologiske afdelinger og medicinsk gastroenterologisk afdeling V, Århus Sygehus. Inden for kræftområdet er der nært samarbejde med onkologisk afdeling, plastikkirurgisk afdeling Z, svulstgruppen på ortopædkirurgisk afdeling E, Århus Sygehus, urologisk afdeling og gynækologisk afdeling, Skejby Sygehus. Med sidstnævnte afdeling er der endvidere et nært samarbejde omkring patienter med analinkontinens efter komplicerede fødsler. Som følge af opdelingen af mavetarmkirurgien på Århus Sygehus, er der et betydeligt behandlings- og uddannelsessamarbejde mellem de 2 L-afdelinger.

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

Basisfunktion, amtsfunktion og landsdelsfunktion

Inden for subspecialerne har afdelingen et basisoptageområde på ca. 250.000, og for mere komplicerede tilfælde har afdelingen herudover amtsfunktion.

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

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

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

Uddannelse

Som universitetsafdeling deltager afdelingen i undervisning af de medicinske studenter, og inden for kirurgiuddannelsen har afdelingen uddannelsesfunktion inden for speciallægeuddannelsen i kirurgi, kirurgisk gastroenterologi (kirurgisk mave-tarmsygdomme) og fagområderne endokrinkirurgi og kolorektalkirurgi. Afdelingens re ser-

velægskab, der uddannes inden for kirurgi og kirurgisk gastroenterologi, har fælles ansættelse på kirurgisk afdeling L, Århus Sygehus NBG, og kirurgisk afdeling L, Århus Sygehus THG, således at reservelægerne har en ansættelsesperiode på begge afdelinger.

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

Forskning og udvikling

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

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

Der er fra afdelingen udgået talrige Ph.d. afhandlinger og 4 doktor-disputater.

Inden for sygeplejen har der hidtil ikke været udført egentlige forskningsprojekter, men dette er nu startet op i samarbejde med den lægelige forskningsindsats. Der er ansat en klinisk sygeplejespecialist i afdelingen.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for dagpatienter på
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L**

Patienter i procent af antal dagpatienter	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	Antal = 398	Antal = 267
Alder		
0-18 år	2%	1%
19-39 år	22%	20%
40-59 år	41%	34%
60-69 år	21%	27%
70-79 år	11%	14%
80 år eller mere	4%	5%
Køn		
Mand	39%	38%
Kvinde	62%	62%
Afsnit		
Endoskopisk Afsnit	50%	51%
Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	25%	24%
Analfysiologisk Laboratorium	25%	24%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 67

Der er udsendt i alt 398 breve til dagpatienter på

Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L Århus Sygehus

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

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

Der indkom i alt 267 skemaer, svarende til en svarprocent på 67. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultatet af afdelingens undersøgelse fra februar 2002, som omfattede 256 svar.

Svarene fra denne tidligere undersøgelse fremgår af rapportens tabeller i søjlen med 'Sidst'.

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. Baggrundsoplysninger for dagpatienter på
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingen		Andre afdelingens gennemsnit
	Sidst	Nu	
	Antal = 256	Antal = 267	Antal = 1.353
Tidligere indlagt			
Ja	42%	30%	25%
Nej	58%	70%	75%
Ugedag			
Mandag	15%	18%	23%
Tirsdag	16%	26%	17%
Onsdag	26%	19%	20%
Torsdag	26%	23%	19%
Fredag	17%	13%	21%
Alder			
0-18 år	0%	1%	5%
19-39 år	18%	20%	33%
40-59 år	38%	34%	35%
60-69 år	23%	27%	14%
70-79 år	16%	14%	8%
80 år eller mere	5%	5%	5%
Køn			
Mand	40%	38%	35%
Kvinde	60%	62%	65%
Erfaring			
1 gang	30%	35%	56%
Flere gange	70%	65%	44%
Bopæl			
Indenamtspatienter	89%	81%	92%
Udenamtspatienter	11%	19%	8%
Modersmål			
Dansk	96%	95%	95%
Ikke dansk	4%	5%	5%
Uddannelse			
Folkeskole/mellem/real	28%	22%	29%
Erhvervsudd./håndværker	25%	26%	28%
Videregående uddannelse	36%	41%	37%
Andet	11%	11%	7%
Søgt information			
Har søgt information	27%	32%	24%
Har ikke søgt information	73%	68%	76%
Skemaet udfyldt af			
Patienten	98%	98%	95%
Pårørende	2%	2%	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
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 267 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	88%	9%	1%	1%
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	93%	2%	3%	2%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	88%	3%	1%	7%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	80%	14%	2%	4%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	82%	12%	2%	4%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	87%	5%	0%	8%
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	77%	12%	7%	4%
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	83%	9%	3%	5%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	77%	7%	1%	15%
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	81%	9%	4%	6%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	56%	5%	5%	34%

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
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingen		Andre afdelinger ²		
	Sidst	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal = 256	Antal ³ =267			
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	16%	11%	15%	7%	23%
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	9%	5%	9%	4%	15%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	4%	5%	6%	3%	11%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	13%	17%	12%	2%	20%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	21%	14%	16%	10%	23%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	8%	6%	7%	2%	11%
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	31%	20%	30%	21%	44%
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	21%	13%	18%	9%	27%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	14%	9%	10%	4%	15%
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	22%	14%	18%	9%	26%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	19%	16%	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 sygdommenes 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 Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingen		Andre afdelinger		
	Sidst	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal = 236	Antal = 252			
Ja	85%	85%	78%	93%	65%
Nej	15%	15%	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**Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L**

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingen		Andre afdelinger
	Sidst	Nu	Gennemsnit
	Antal = 309	Antal = 328	Antal = 1.777
Lægens råd	53%	52%	38%
Kort venteliste	3%	2%	8%
Tæt på bopæl/familie	13%	15%	27%
Gode erfaringer/godt omdømme	16%	16%	18%
Andet	16%	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 lægerSpørgsmål: *Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingen		Andre afdelinger		
	Sidst	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal = 246	Antal = 257			
Ja	7%	6%	6%	0%	15%
Nej	93%	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
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling 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	Afdelingen		Andre afdelinger		
	Sidst	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal = 248	Antal = 253			
Ja	8%	4%	4%	1%	8%
Nej	92%	96%	96%	99%	92%

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

6. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på dagafsnittet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
For mange lægekontakter?	<p>Tabel 9 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 9 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
For mange plejepersonkontakter?	<p>Tabel 10 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.</p>
Forskel på afsnit?	<p>De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem dagafsnittets eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.</p>

TABEL 11. Dagpatienternes samlede vurdering af Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingen		Andre afdelinger		
	Sidst	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal = 249	Antal = 262			
Fem stjerner (enestående)	29%	30%	33%	36%	28%
Fire stjerner (godt)	60%	61%	57%	59%	56%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	10%	8%	9%	4%	12%
To stjerner (dårligt)	2%	0%	1%	0%	0%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	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 Nørsgaard 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 helserelateret livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne”, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato_____

Du var til dagpatientbehandling på <_____ afdeling> den <_____>.

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

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 idéer til afdelingen)

21. Har du selv op søgt 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
 Pårørende

25. Alder? (patientens)

år

26. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

23. Køn? (patientens)

- Mand Kvinde

27. Din uddannelse? (patientens)

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

24. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

ÅRHUS AMT
© Service- og kvalitetskontrollen

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 samspillet 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 svarpersoner fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	88	11	1	88
	2 gange	92	8	0	83
	3 gange	88	8	4	26
	Mere end 3 gange	86	10	3	58
Ugedag	Mandag	83	12	5	41
	Tirsdag	90	10	0	58
	Onsdag	88	12	0	42
	Torsdag	91	8	2	53
	Fredag	93	3	3	30
Tidligere indlagt	Ja	85	13	3	78
	Nej	91	8	1	182
Søgt information	Har søgt information	90	10	0	83
	Har ikke søgt information	89	9	2	175
Køn	Mand	93	6	1	99
	Kvinde	86	12	2	161
Bopæl	Indenamtspatienter	90	8	2	208
	Udenamtspatienter	86	14	0	51
Alder	0-18 år	33	67	0	3
	19-39 år	86	12	2	51
	40-59 år	87	12	1	90
	60-69 år	94	4	1	70
	70-79 år	94	6	0	36
	80 år eller mere	92	0	8	12
Modersmål	Dansk	89	10	1	244
	Ikke dansk	92	0	8	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	11	0	54
	Erhvervsudd./håndværker	88	12	0	66
	Videregående uddannelse	87	10	3	106
	Andet	96	0	4	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	9	2	256
	Pårørende	80	20	0	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	91	7	1	135
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	86	14	0	63
	Analfysiologisk Laboratorium	88	9	3	65
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	89	10	2	263

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	95	2	2	87
	2 gange	96	2	1	84
	3 gange	96	0	4	25
	Mere end 3 gange	91	4	5	57
Ugedag	Mandag	93	7	0	41
	Tirsdag	100	0	0	57
	Onsdag	93	2	5	42
	Torsdag	92	2	6	53
	Fredag	100	0	0	29
Tidligere indlagt	Ja	92	3	5	76
	Nej	96	2	2	181
Søgt information	Har søgt information	95	2	2	83
	Har ikke søgt information	94	2	3	173
Køn	Mand	98	1	1	99
	Kvinde	93	3	4	160
Bopæl	Indenamtspatienter	96	1	3	206
	Udenamtspatienter	90	6	4	51
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	90	4	6	51
	40-59 år	95	3	1	88
	60-69 år	96	0	4	71
	70-79 år	97	0	3	35
	80 år eller mere	100	0	0	12
Modersmål	Dansk	95	2	3	244
	Ikke dansk	90	0	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	52
	Erhvervsudd./håndværker	95	2	3	66
	Videregående uddannelse	94	3	3	106
	Andet	89	0	11	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	2	3	254
	Pårørende	100	0	0	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	96	2	2	132
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	94	5	2	64
	Analfysiologisk Laboratorium	92	2	6	65
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	95	2	3	261

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	96	4	0	79
	2 gange	99	1	0	81
	3 gange	88	8	4	26
	Mere end 3 gange	91	6	4	54
Ugedag	Mandag	97	3	0	39
	Tirsdag	93	6	2	54
	Onsdag	98	3	0	40
	Torsdag	94	4	2	52
	Fredag	96	4	0	27
Tidligere indlagt	Ja	93	4	3	69
	Nej	97	3	1	175
Søgt information	Har søgt information	98	3	0	80
	Har ikke søgt information	94	4	2	163
Køn	Mand	95	4	1	92
	Kvinde	95	3	1	154
Bopæl	Indenampatienter	94	5	1	198
	Udenampatienter	100	0	0	46
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	92	8	0	49
	40-59 år	98	0	2	84
	60-69 år	99	1	0	67
	70-79 år	88	9	3	33
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	95	4	1	230
	Ikke dansk	91	0	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	2	2	50
	Erhvervsudd./håndværker	95	3	2	65
	Videregående uddannelse	96	4	0	99
	Andet	96	4	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	240
	Pårørende	100	0	0	6
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	98	2	1	127
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	89	8	3	63
	Analfysiologisk Laboratorium	97	3	0	58
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	95	4	1	248

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	80	17	2	82
	2 gange	89	8	2	83
	3 gange	85	15	0	26
	Mere end 3 gange	77	21	2	57
Ugedag	Mandag	72	26	3	39
	Tirsdag	85	15	0	55
	Onsdag	93	7	0	41
	Torsdag	72	23	6	53
	Fredag	87	13	0	30
Tidligere indlagt	Ja	79	18	3	78
	Nej	84	14	2	174
Søgt information	Har søgt information	81	16	2	81
	Har ikke søgt information	84	14	2	171
Køn	Mand	84	14	2	97
	Kvinde	83	15	2	157
Bopæl	Indenamtspatienter	83	15	2	203
	Udenamtspatienter	86	12	2	49
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	78	18	4	50
	40-59 år	87	11	1	87
	60-69 år	84	13	3	69
	70-79 år	77	23	0	35
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	82	15	2	239
	Ikke dansk	90	10	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	77	19	4	52
	Erhvervsudd./håndværker	82	17	2	65
	Videregående uddannelse	87	11	2	103
	Andet	78	22	0	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	15	2	249
	Pårørende	83	17	0	6
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	85	13	2	130
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	75	21	5	63
	Analfysiologisk Laboratorium	87	13	0	63
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	83	15	2	256

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	86	11	2	87
	2 gange	88	11	1	80
	3 gange	88	12	0	25
	Mere end 3 gange	82	13	5	56
Ugedag	Mandag	73	25	3	40
	Tirsdag	83	15	2	54
	Onsdag	95	5	0	41
	Torsdag	87	10	4	52
	Fredag	86	10	3	29
Tidligere indlagt	Ja	83	12	5	78
	Nej	86	13	1	174
Søgt information	Har søgt information	81	14	5	83
	Har ikke søgt information	88	11	1	170
Køn	Mand	89	10	1	99
	Kvinde	85	12	3	155
Bopæl	Indenamtspatienter	84	13	2	201
	Udenamtspatienter	92	6	2	51
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	84	14	2	51
	40-59 år	86	11	4	85
	60-69 år	86	13	1	71
	70-79 år	89	9	3	35
	80 år eller mere	80	20	0	10
Modersmål	Dansk	86	12	2	238
	Ikke dansk	73	18	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	13	2	53
	Erhvervsudd./håndværker	83	14	3	64
	Videregående uddannelse	86	11	3	102
	Andet	89	11	0	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	12	2	249
	Pårørende	67	17	17	6
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	84	13	3	127
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	78	20	2	65
	Analfysiologisk Laboratorium	95	3	2	64
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	86	12	2	256

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	95	5	0	80
	2 gange	97	3	0	79
	3 gange	96	4	0	26
	Mere end 3 gange	87	11	2	54
Ugedag	Mandag	97	3	0	38
	Tirsdag	96	4	0	52
	Onsdag	95	5	0	41
	Torsdag	88	12	0	50
	Fredag	89	7	4	28
Tidligere indlagt	Ja	88	11	1	75
	Nej	98	2	0	167
Søgt information	Har søgt information	96	4	0	75
	Har ikke søgt information	93	6	1	167
Køn	Mand	98	2	0	91
	Kvinde	93	7	1	153
Bopæl	Indenampatienter	94	6	1	194
	Udenampatienter	98	2	0	48
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	88	12	0	50
	40-59 år	94	5	1	85
	60-69 år	98	2	0	65
	70-79 år	97	3	0	31
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	95	5	0	229
	Ikke dansk	82	9	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	6	2	52
	Erhvervsudd./håndværker	93	7	0	61
	Videregående uddannelse	95	5	0	97
	Andet	100	0	0	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	5	0	240
	Pårørende	80	0	20	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	97	2	1	122
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	87	13	0	61
	Analfysiologisk Laboratorium	97	3	0	63
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	94	5	0	246

Førløb din dagpatientbehandling uden spildtid?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	82	12	6	85
	2 gange	82	10	8	79
	3 gange	96	0	4	26
	Mere end 3 gange	72	18	11	57
Ugedag	Mandag	85	5	10	39
	Tirsdag	89	9	2	57
	Onsdag	76	19	5	42
	Torsdag	79	13	8	52
	Fredag	83	13	3	30
Tidligere indlagt	Ja	73	18	10	73
	Nej	83	10	7	179
Søgt information	Har søgt information	75	18	8	80
	Har ikke søgt information	83	10	7	170
Køn	Mand	85	10	5	97
	Kvinde	78	14	8	155
Bopæl	Indenamtspatienter	80	13	7	201
	Udenamtspatienter	80	10	10	50
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	76	14	10	49
	40-59 år	85	9	6	87
	60-69 år	78	15	7	68
	70-79 år	80	11	9	35
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	81	12	7	236
	Ikke dansk	67	17	17	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	12	8	51
	Erhvervsudd./håndværker	85	11	5	65
	Videregående uddannelse	77	15	8	104
	Andet	85	4	11	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	13	7	248
	Pårørende	100	0	0	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	82	12	6	131
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	77	13	10	60
	Analfysiologisk Laboratorium	81	11	8	64
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	80	12	7	255

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	84	13	4	85
	2 gange	90	9	1	81
	3 gange	92	8	0	26
	Mere end 3 gange	87	9	4	53
Ugedag	Mandag	85	10	5	40
	Tirsdag	84	15	2	55
	Onsdag	95	2	2	41
	Torsdag	85	12	4	52
	Fredag	89	11	0	28
Tidligere indlagt	Ja	87	9	4	77
	Nej	88	10	2	172
Søgt information	Har søgt information	86	9	5	78
	Har ikke søgt information	88	11	2	171
Køn	Mand	91	8	1	95
	Kvinde	86	10	4	156
Bopæl	Indenamtspatienter	87	10	3	201
	Udenamtspatienter	92	6	2	48
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	90	10	0	48
	40-59 år	85	11	3	88
	60-69 år	93	4	3	70
	70-79 år	81	16	3	32
	80 år eller mere	82	18	0	11
Modersmål	Dansk	87	10	3	236
	Ikke dansk	80	20	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	10	4	51
	Erhvervsudd./håndværker	84	13	3	63
	Videregående uddannelse	87	11	3	104
	Andet	96	4	0	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	10	2	246
	Pårørende	67	17	17	6
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	88	9	3	129
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	82	15	3	62
	Analfysiologisk Laboratorium	92	6	2	62
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	87	10	3	253

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	92	8	0	71
	2 gange	97	3	0	77
	3 gange	88	8	4	25
	Mere end 3 gange	79	19	2	48
Ugedag	Mandag	88	12	0	34
	Tirsdag	92	6	2	50
	Onsdag	92	8	0	38
	Torsdag	85	13	2	46
	Fredag	96	4	0	27
Tidligere indlagt	Ja	86	11	3	72
	Nej	93	7	0	152
Søgt information	Har søgt information	90	8	1	71
	Har ikke søgt information	91	8	1	152
Køn	Mand	91	9	0	85
	Kvinde	91	7	1	139
Bopæl	Indenamtspatienter	89	9	1	180
	Udenamtspatienter	98	2	0	42
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	87	13	0	46
	40-59 år	89	9	1	75
	60-69 år	97	3	0	62
	70-79 år	88	9	3	32
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	90	9	1	209
	Ikke dansk	100	0	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	12	2	50
	Erhvervsudd./håndværker	87	11	2	55
	Videregående uddannelse	93	7	0	89
	Andet	100	0	0	24
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	1	221
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	92	8	0	118
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	85	11	4	55
	Analfysiologisk Laboratorium	94	6	0	53
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	91	8	1	226

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	87	8	5	86
	2 gange	88	9	4	81
	3 gange	84	8	8	25
	Mere end 3 gange	84	12	4	51
Ugedag	Mandag	73	23	5	40
	Tirsdag	86	10	4	51
	Onsdag	95	2	2	41
	Torsdag	85	8	8	52
	Fredag	86	11	4	28
Tidligere indlagt	Ja	82	11	8	76
	Nej	88	9	3	172
Søgt information	Har søgt information	80	11	9	81
	Har ikke søgt information	89	8	3	165
Køn	Mand	90	7	3	98
	Kvinde	84	10	6	151
Bopæl	Indenamtspatienter	84	10	6	197
	Udenamtspatienter	94	4	2	50
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	84	10	6	50
	40-59 år	85	12	3	86
	60-69 år	87	9	4	70
	70-79 år	88	6	6	32
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	85	10	5	234
	Ikke dansk	90	0	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	16	2	51
	Erhvervsudd./håndværker	89	6	5	62
	Videregående uddannelse	86	8	6	103
	Andet	81	12	8	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	9	5	245
	Pårørende	75	25	0	4
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	87	7	6	127
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	76	17	6	63
	Analfysiologisk Laboratorium	93	5	2	61
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	86	9	5	251

**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	82	12	7	60
	2 gange	88	5	7	59
	3 gange	82	12	6	17
	Mere end 3 gange	84	3	14	37
Ugedag	Mandag	92	4	4	25
	Tirsdag	89	8	3	38
	Onsdag	85	7	7	27
	Torsdag	80	13	8	40
	Fredag	86	0	14	22
Tidligere indlagt	Ja	85	5	9	55
	Nej	83	9	8	120
Søgt information	Har søgt information	76	17	7	54
	Har ikke søgt information	89	2	8	121
Køn	Mand	85	10	4	68
	Kvinde	84	7	9	107
Bopæl	Indenamtspatienter	87	9	4	140
	Udenamtspatienter	73	6	21	33
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	69	16	16	32
	40-59 år	84	9	7	56
	60-69 år	91	4	5	55
	70-79 år	96	4	0	25
	80 år eller mere	86	0	14	7
Modersmål	Dansk	84	8	8	163
	Ikke dansk	88	0	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	5	10	42
	Erhvervsudd./håndværker	80	11	9	44
	Videregående uddannelse	85	9	6	65
	Andet	86	5	10	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	8	8	173
	Pårørende	75	0	25	4
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	89	10	1	93
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	74	8	18	38
	Analfysiologisk Laboratorium	83	4	13	46
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	84	8	8	177

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	86	0	14	86
	2 gange	84	0	16	82
	3 gange	88	0	12	25
	Mere end 3 gange	83	0	17	53
Ugedag	Mandag	85	0	15	39
	Tirsdag	95	0	5	58
	Onsdag	78	0	23	40
	Torsdag	76	0	24	50
	Fredag	87	0	13	30
Tidligere indlagt	Ja	84	0	16	76
	Nej	85	0	15	174
Søgt information	Har søgt information	84	0	16	79
	Har ikke søgt information	85	0	15	169
Køn	Mand	89	0	11	96
	Kvinde	83	0	17	153
Bopæl	Indenamtspatienter	89	0	11	205
	Udenamtspatienter	65	0	35	43
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	84	0	16	51
	40-59 år	92	0	8	86
	60-69 år	77	0	23	65
	70-79 år	85	0	15	34
	80 år eller mere	83	0	17	12
Modersmål	Dansk	85	0	15	233
	Ikke dansk	83	0	17	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	0	21	53
	Erhvervsudd./håndværker	92	0	8	61
	Videregående uddannelse	83	0	17	101
	Andet	89	0	11	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	0	15	245
	Pårørende	80	0	20	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	91	0	9	135
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	86	0	14	63
	Analfysiologisk Laboratorium	69	0	31	54
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	85	0	15	252

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	5	95	88
	2 gange	4	96	80
	3 gange	12	88	25
	Mere end 3 gange	9	91	57
Ugedag	Mandag	5	95	38
	Tirsdag	7	93	58
	Onsdag	2	98	42
	Torsdag	8	92	53
	Fredag	7	93	29
Tidligere indlagt	Ja	9	91	77
	Nej	5	95	178
Søgt information	Har søgt information	6	94	80
	Har ikke søgt information	6	94	172
Køn	Mand	8	92	97
	Kvinde	5	95	158
Bopæl	Indenamtpatienter	7	93	204
	Udenamtpatienter	0	100	49
Alder	0-18 år	0	100	3
	19-39 år	10	90	49
	40-59 år	7	93	88
	60-69 år	6	94	68
	70-79 år	0	100	36
	80 år eller mere	0	100	12
Modersmål	Dansk	6	94	239
	Ikke dansk	9	91	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	4	96	54
	Erhvervsudd./håndværker	11	89	65
	Videregående uddannelse	4	96	103
	Andet	11	89	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	6	94	251
	Pårørende	0	100	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	7	93	132
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	11	89	62
	Analfysiologisk Laboratorium	0	100	63
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	6	94	257

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	2	98	88
	2 gange	0	100	79
	3 gange	8	92	25
	Mere end 3 gange	9	91	57
Ugedag	Mandag	3	97	37
	Tirsdag	5	95	58
	Onsdag	0	100	42
	Torsdag	4	96	52
	Fredag	11	89	28
Tidligere indlagt	Ja	8	92	76
	Nej	2	98	175
Søgt information	Har søgt information	4	96	78
	Har ikke søgt information	3	97	171
Køn	Mand	3	97	96
	Kvinde	4	96	155
Bopæl	Indenamtpatienter	4	97	200
	Udenamtpatienter	2	98	49
Alder	0-18 år	0	100	3
	19-39 år	8	92	49
	40-59 år	1	99	87
	60-69 år	3	97	65
	70-79 år	3	97	36
	80 år eller mere	8	92	12
Modersmål	Dansk	3	97	235
	Ikke dansk	0	100	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	2	98	54
	Erhvervsudd./håndværker	8	92	65
	Videregående uddannelse	1	99	100
	Andet	8	92	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	4	96	247
	Pårørende	0	100	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	2	98	129
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	8	92	61
	Analfysiologisk Laboratorium	2	98	63
Dagafsnit i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	4	96	253

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2 eller 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	94	6	90
	2 gange	91	9	81
	3 gange	92	8	26
	Mere end 3 gange	84	16	57
Ugedag	Mandag	98	2	41
	Tirsdag	88	12	58
	Onsdag	95	5	43
	Torsdag	88	12	52
	Fredag	86	14	29
Tidligere indlagt	Ja	88	12	77
	Nej	92	8	181
Søgt information	Har søgt information	91	9	81
	Har ikke søgt information	91	9	176
Køn	Mand	95	5	98
	Kvinde	89	11	161
Bopæl	Indenamtspatienter	90	10	207
	Udenamtspatienter	94	6	51
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	88	12	52
	40-59 år	91	9	91
	60-69 år	94	6	71
	70-79 år	89	11	35
	80 år eller mere	90	10	10
Modersmål	Dansk	91	9	244
	Ikke dansk	100	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	8	53
	Erhvervsudd./håndværker	91	9	67
	Videregående uddannelse	88	12	106
	Andet	100	0	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	9	256
	Pårørende	100	0	5
Afsnit	Endoskopisk Afsnit	93	7	134
	Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)	87	13	63
	Analfysiologisk Laboratorium	92	8	65
Afdeling i alt	Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	91	9	262

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

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

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

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

Kommentarer til
Endoskopisk Afsnit

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



Dårlig information da jeg ringede til afdelingen, uerfaren personale.

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



Både skriftligt og mundtligt.

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



Informeret gennem lægen der undersøgte mig.

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



Jeg var blevet informeret ved 'kikkertundersøgelsen' og var lidt usikker på om jeg havde 'styr på' forløbet, men det viste sig at det var som jeg troede!!

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



Både fra egen læge og især personalet på afsnittet.

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



Kontrolundersøgelse så jeg kendte proceduren.

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



Det modtagne trykte materiale gav mig de nødvendige oplysninger!

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



Kendte turen på forhånd.

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



Jeg vidste jo hvorfor jeg blev indlagt/henvist.

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



Første gang men ikke den sidste gang.

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



Jeg var godt informeret både mundtligt og skriftligt.

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

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?



'Lang' ventetid på selve undersøgelsesdagen.

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



Stor omsorg og forståelse for ens nervøsitet.

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



De glemte mig.

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



Meget fint.

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



Mange timers ventetid.

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



Var nervøs - bange.

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



Måtte vente 2 timer fra opgivet mødetidspunkt inden undersøgelse.

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



Meget venligt personale.

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



Jeg fik en god behandling, alle var meget hjælpsomme og meget søde.

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



Venlig og roligt personale - beroligende!

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



Venligt

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



Super godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Var indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det var med til at gøre forløbet ekstra fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Bortset fra - at man selv skal holde øje med - om der sker forandringer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja denne gang - ikke tidligere (ca. 1 år før).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Knuderne generer mig stadig og de var grunden, at jeg overhoved kom til afdelingen. Afgørelse først i foråret 2004 (ubehag af gener fra vinteren 2003).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Hjalp ikke så meget med forslag til hvad jeg skal gøre nu for at få det bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Efter endt undersøgelse af endetarm og nederste del af tyktarmen, blev det besluttet at jeg med en ventetid på fem uger skal have en ny undersøgelse af tyktarmens sidste del.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ved henvisning til videre behandling på anden afdelingen 'forsvandt' jeg i systemet. Mine papirer blev ikke sendt videre.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Både på sengeafsnittet og ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *En efterfølgende samtale ovenpå den sidste undersøgelse ville have været godt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg oplever at lægen var for uerfaren i forhold til mine gener, der har en mere kompleks baggrund. Lægen virkede ikke ordentligt forberedt. Undervejs i undersøgelsen måtte en mere erfaren læge tilkaldes for at assistere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er ikke tilfreds med ventetid til operation. Er færdig med undersøgelse den 20 januar og har intet hørt - 12 februar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Men vedkommende der skulle sætte drop i min hånd punkterede begge mine årer i begge hænder og opgav. Men en anden ordnede det perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Nej, jeg oplevede ikke at blive hørt og taget seriøst.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægen kunne godt have læst min besvarelse af spørgeskemaet igennem, før samtalen blev indledt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Talte ikke med lægen før og efter behandling, kun plejepersonalet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kompetent og forstående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har stort set ikke talt med en læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg snakkede kun med en læge fordi jeg ikke forstod plejepersonalets forklaring af, hvad der var foretaget på operationen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Til forundersøgelse var lægen meget flink også sygeplejersker, også forståelig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der var ikke lejlighed til samtale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Lægen lyttede og gav sig god tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Var plejepersonalet gode til deres fag?



Meget venlige.

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



Meget søde og forstående.

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



Det tror jeg nok, de var.

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



En særdeles kompetent sygeplejerske.

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



Personalet ventede ikke til bedøvelsen virkede.

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



Søde og hjælpsomme.

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



Meget sød og forstående.

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



Der er helt klart tale om specialuddannet og meget kompetent personale (Afdeling 280)

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



Personalet virkede lidt som 'samlebåndsarbejdere' - lyttede ikke helt til mig og mine reaktioner.

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



Da jeg ikke forstod hvad der stod i journalen efter indgrebet kontaktede personalet lægen, der så kom ned og forklarede forløbet - fint.

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



Ingen negative oplevelser overhovedet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Til UG.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ja, absolut!

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Hvor 'godt' er 'gode'? - Efter min opfattelse fulgte personalet en bestemt procedure, og man fik løbende oplysninger om undersøgelsens forløb - altså ok!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



De var både dygtige og ansvarsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?



'Lang' ventetid på selve undersøgelsesdagen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg havde fået en tid der hed kl. 10.15 men kom først i behandling kl. ca. 15.00, det synes jeg ikke er i orden.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventede ca. 10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg kom ind, inden den aftalte tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget lidt ventetid - ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nej, alt for lang ventetid, trods tidsbestemt indkaldning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetiden i lidt og let påklædning føltes meget lang og jeg frøs (træt).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Måtte den ene gang vente tre timer på undersøgelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Kun fordi CT-scanneren strejkede den dag jeg skulle undersøges.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Mødte kl. 7.30 og kom på operationen kl. 9.15 - ok!! Hjem kl. 13.30 - dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Når man venter på et hospital, er selv 5 minutter en ulidelig lang tid. Man det var til at bære!

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Jeg var forbavset over at 'timeplanen' blev fulgt som promte!!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand









Lægen lod længe vente på sig efter jeg var hentet ind til koloskopi.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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

-  *Jeg har opdaget efterfølgende, at jeg ikke ved om operationen vedrørte hæmorider, det var på grund af disse jeg var der.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fik først svar ved egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Da jeg går til kontrol af FAP en gang i året er der ikke rigtig nogle informationer - kender det hele.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Er ikke færdigbehandlet - venter på 'væv'svar.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik at vide at undersøgelsen var ubehagelig, men ikke gjorde ondt. Det gjorde meget ondt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Behandling ikke sat i værk.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Spørgsmål: 16

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



Snakkede kun med en sygeplejerske plus læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, jeg talte kun med een læge og een sygeplejerske - så ok!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg havde ikke behov for så mange spørgsmål til personalet. Jeg kendte jo til min sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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



Ja det tror jeg.

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



Jeg spurgte ikke om alt, da der var travlt.

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



Information om at der ville komme brev. Det kom ikke. Besked til egen læge. Måske på grund af fejl i udfyldelse af papir.

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



Kort information af plejepersonale.

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



Som sagt, så går jeg til årlig kontrol og kender allerede det hele.

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



Manglede information om de symptomer jeg henvendte mig med.

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



Blev talt lidt til som et barn 'kan du nu huske det?'

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



Ja efter forklaring af lægen.

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



Jeg ved fortsat ikke, hvorfor jeg har ondt når jeg sidder ned.

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



Undersøgelsesrækken ikke afsluttet endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Gode råd fra sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Havde forventet et råd om medicin.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



Direkte kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Blev af egen læge henvist til afdelingen på sygehuset. Derfra er henvisningen åbenbart videresendt uden hverken min læge eller jeg blev orienteret. Jeg mener fortsat mine læges henvisning var mere relevant.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetiden mellem henvisning og undersøgelse er for lange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ved ikke om de har talt sammen efterfølgende.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Sygehuset/lægen sender resultatet til min praktiserende læge, det er alt hvad de har at gøre med hinanden!

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg bliver hvert andet år undersøgt for tegn på tyktarmskræft (familierelateret).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der har kun været forbindelse ved henvisning fra egen læge - heller ikke brug for mere!!

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På lægens henvisning er der nævnt gener 2 steder og jeg blev kun undersøgt det ene sted - jeg ville gerne have haft en fuld coloskopi, hvilket min læge også regnede med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Bortset fra at min egen desværre helst selv vil doktorere på mig, ofte med et næsten katastrofalt resultat. (Jeg flytter snart, og så hører det heldigvis op!).

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Absolut tilfredsstillende!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

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



Perfekt behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har været mødt med venlighed og nydt kompetent behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Virkelig god behandling og god information både før og efter. Venligt og dygtigt personale på alle trin.

Jeg følte mig i gode hænder.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Godt: Kort ventetid - engageret personale før og efter undersøgelsen.

Dårligt: Uengageret personale ved telefonisk henvendelse angående spørgsmål om selve undersøgelsen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ingen ventetid, god information.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



God modtagelse. Lægen og sygeplejersken fortalte hele tiden hvad der foregik under selve undersøgelsen.

Meget behagelig, sød sygeplejerske der holdt én i hånden hele tiden under undersøgelsen - var meget trøstende. Meget ros til hende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



God behandling. Da jeg også fik mad og drikke.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Alt forløb som det skulle.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg var meget tilfreds - men enestående er reserveret min hustru.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



En rolig, velafbalanceret og saglig behandling både af læger og sygeplejersker.

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



Jeg synes det er gået som det skulle.

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



Fordi jeg følte mig godt behandlet og hjulpet.

Det var dejligt at man følte der var tid til en i forhold til for 4 år siden hvor jeg var indlagt - og følte mig i den grad i 'vejen'.

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



Generel vurdering.

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



Fordi jeg er fuldt tilfreds med den behandling jeg har fået.

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



Jeg kunne godt give 5 stjerner, men min erfaring fra et 'besøg' gør det ikke forsvarligt.

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



Synes det var godt, effektivt og at personalet var søde og professionelle.

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



Fordi alt gik bare fint.

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



Urimelige smerter at udsætte patienter for, når man ikke giver meget smertestillende. Personalets behandling er god og venlig.

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




Jeg føler mig ikke kvalificeret til at fremsætte en vurdering.

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




For en venlig betjening hele vejen i gennem.

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

 *Fordi jeg var/er tilfreds med behandlingen. Det eneste negative, hvis der er det? så skulle lægen, der foretog undersøgelse, have ført 'slangen' igennem ved første forsøg, og ikke have stoppet 2-3 gange når 'slangen' nåede det kritiske punkt i halsen. Sygeplejersken var til gængæld enestående i sin støtte til mig.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Fordi alt var i orden på nær ventetiden, hvor man ikke fik besked om hvorfor ventetiden var så lang.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg mener de har gjort hvad de kunne og jeg havde en god oplevelse, selv om undersøgelsen var træls og smertefuld.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Utroligt godt indtryk, på trods af at jeg blev glemt efter undersøgelsen, jeg kunne dog selv råbe op.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg er altid blevet godt behandlet af læger og plejepersonale. De har et godt humør, er flinke.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Alt i alt et fint forløb. Rare medarbejdere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ophold i 'fælles' sengestue forud for undersøgelsen var præget af uro - mange mennesker gik forbi.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *En god og saglig behandling og information af personalet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg var mere en positivt overrasket. Mine forventninger (noget negative) var baseret på tidligere kontakt (seks, pårørende) med hospitalsvæsenet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Ros.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Jeg var meget utilfreds da jeg var til undersøgelse for 1 år siden. Lægens og min kontakt foregik bl.a. mens journal blev skrevet - og hans svar var ikke 'afstemt' min situation. Denne gang ok. På trods af at jeg blev 'glemt' i venteværelset og skulle vente i flere timer.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Sidste gang fin betjening. 1. gang virkede lægen arrogant/lidt lyttende.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes forløbet har været meget godt undtagen jeg fik ikke at vide hvad der skulle ske hvis man fandt en polyp til under scanningen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik den behandling som jeg forventede af et professionelt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det virkede professionelt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Sød, venlig og kompetent behandling. Personalet var meget opmærksom på, at det var mig som patient det drejede sig om.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ventetiden var kort i venteværelse, og behandling var hurtig og præcis.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg har en meget positiv oplevelse af mødet med Århus Amtssygehus, Endoskopisk Afsnit. Dog: 'ventenichen' var trang og ikke opmuntrende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *På grund af at ventetiden ved en undersøgelse på ca. en halv time, skal tage 2 timer.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har været tilfreds med det hele. De har været meget søde alle sammen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Var syg og havde brug for hjælp, hvilket jeg mener jeg fik.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har altid fået en god behandling. Jeg er der for forebyggelse af evt. arvelig tarmkræft og sætter stor pris på at det bliver taget alvorligt selvom vi endnu ikke ved om det er arveligt i vores familie.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er lang ventetid når man er kommet frem og egentlig har en tid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg følte at lægen, der undersøgte mig var kompetent til sit arbejde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det virkede som afdelingen funderede godt. Der var en rar omgangstone.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg fandt personalet søde og rare og blev behandlet med respekt, så undersøgelsen ikke var ydmygende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Alle gav sig tid til at lytte og svare på mine spørgsmål. Behandlingen var smertefri og kortvarig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg fik en ubeklagelig behandling og information.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg er bare meget tilfreds med hele forløbet, fra jeg blev indlagt og til jeg var færdigbehandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er nogle søde/flinke sygeplejersker og læger på afdelingen, så man føler sig godt tilpas mens man er der.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er ventetid, og ingen kommer og informerer om det.

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



Jeg blev godt behandlet. Det var tredje gang jeg var til den type undersøgelse og vidste godt hvordan det foregik.

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



Jeg synes det hele var som jeg kunne ønske.

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



Ingen ventetid - klare svar på videre forløb - behandling - rare mennesker.

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



Ved modtagelsen: Der var en god stemning - venligt og professionelt personale, der virkelig kunne berolige en lidt 'nervøs' patient! Også behandlingen/undersøgelsen blev foretaget professionelt og 'venligt'.

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



Fordi jeg synes der var en god og rar modtagelse af mig og behandlingen/undersøgelsen var god, oplysende og professionel.

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



Udemærket behandling, men dårligt at en videre henvisning forsvinder så jeg selv må tage kontakt flere gange og til sidst må kontakte det første afsnit. Det betyder ventetid på ca. 2 måneder!!

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



Meget hjælpsomt personale, der gav relevante informationer. Har fået tilsendt kopi af journal.

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



Fordi at alle både var så søde og hjælpsomme, jo jeg havde ikke noget at klage over.

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



God behandling.

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



På mange måder tilfreds - men utilfreds med manglende samtale med en læge.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi der helt klart er tale om et spændende, velfungerende afsnit med kolossal specialviden på blandt andet Colo-Rectale-området.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De to undersøgelser af tyktarmen, som jeg fik på afdelingen var simpelthen så gode (efter min bedømmelse) at jeg giver kryds i øverste felt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi jeg synes, at jeg var i gode, varme og professionelle hænder på afdelingen. Tak for det!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



*Ingen ventetid.
God samtale med lægen.
God information om næste trin.
God støtte af personale under undersøgelsen.
Godt informationsbrev forud for undersøgelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt personale var utroligt venlige over for mig, og de lyttede til hvad jeg sagde så alt var meget tilfredsstillende. 'Tusind tak for det'.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi det var enestående.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



*Personale: 5 stjerner.
Lokaleforhold: 3-4 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget 'menneskelig' behandling - Med hospitalsskræk er det godt, at sygeplejersker 'gider' holde i hånden!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På sengeafsnittet altid tid til 1 minut på sengekanten, det samme her på afsnittet. En beskeden forøgelse af normeringen kunne give 2 minutter - det kunne virke beroligende og helbredende udover det i forvejen høje niveau.

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



Synes det var en god behandling. Manglede kun lidt mere information fra lægen.

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



God behandling. Meget venlig sygeplejerske. Rare læger.

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



Tingene fungerede. Informationer gode.

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



Personalet er professionelt. Virker oprigtigt interesseret i patienten.

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



Jeg oplever at afsnittet har mulighed for at lave nogle gode og værdifulde undersøgelser. Jeg oplevede personalet som ok.

Lægen virkede meget usikker og uforberedt og uerfaren. Jeg synes, han skulle have supervision - hjælp fra starten, når han varetager undersøgelser på folk, der har mere 'komplekse' gener - sygehistorier. Tak.

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



Fordi hospitalet altid har udvist en meget tryk og omsorgsfuld behandling, i sygdomsforløbet.

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



Close but no cigar! Fordi den allerførste kikkertundersøgelse var en meget traumatisk oplevelse. Da lægen var færdig, og jeg var ved at gå, blev jeg kaldt tilbage, og hele undersøgelsen skulle gå om. Det gjorde bare så ondt. I giver os jo aldrig noget smertestillende. Lægen var helt urutineret.

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



Bortset fra at mine hænder var blodunderløbet fordi vedkommende stak forkert, så ville jeg give 5 stjerner for en professionel og meget venlig behandling.

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



Jeg blev meget godt modtaget af personalet som var meget venlig.

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



Præcis - venlig og hjælpsomt personale.

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



Har været rimelig tilfreds.

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



Jeg følte der blev taget hånd om mig.

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



Jeg blev godt informeret og godt behandlet og fik straks ekstra medicin, da jeg synes behandlingen (undersøgelsen) var meget ubehagelig.

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



Fordi alt simpelthen fungerede over forventning.

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



Det gjorde jeg fordi man følte sig 'taget af' straks efter ankomsten og alt forløb i et dejligt roligt tempo! - Der var også tid til lidt 'hyggesnak' og det littede meget!

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



Den sidste stjerne mangler pga. lægens manglende pædagogiske og empatiske evne. Og pga. ventetiden til næste undersøgelse (7 uger).

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



Optimal kontakt.

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



Alt ok.

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



Jeg følte mig nedgjort.

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



Venligt personale inden for alle grupper.

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



Første gang gjorde det ondt. Anden gang fik jeg noget smertestillende som gjorde at jeg slappede mere af under undersøgelsen.

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



Jeg synes at jeg får gode informationer og bliver behandlet godt.

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



Fordi mit indtryk var 'godt'.

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



*God og professionel
behandling.*

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



Min kommentar må være, at jeg har et rimeligt kendskab til min sygdom, kræft og blodpropper i hjernen og har ikke læge/hospitalsskræk og må acceptere mine helbredsproblemer og har iøvrigt en fortrinlig praktiserende læge. Som må have en meget effektiv genvej til hurtig indlæggelse.

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



Fordi det sidste besøg var en overtruffen indsats for at hjælpe med at genvinde min tro på behandlingen fra Amtssygehuset, efter mit store katastrofale og mislykkede første besøg. (Oversat fra engelsk)

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




Jeg har fået en fin behandling af både læger og sygeplejesker, er blevet godt informeret både før og efter undersøgelsen.

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


Kommentarer til
Kirurgisk Dagafsnit L (KDL)

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

 *Selv om jeg har været til undersøgelse ofte, er det altid lidt forvirrende ved modtagelse af standardbrev plus standardinformation om indtagelse af midler til udtømning af tarm.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Havde været til samme undersøgelse flere gange.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg har hver gang fået et brev hvor, der præcis stod, hvad der skulle ske!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg var informeret om indgrebet men ikke om opholdet på dagafsnittet.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fik gode oplysninger dagen før behandlingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg blev opereret tre gange, og derfor er jeg fuldt informeret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst

 *Noget vidste jeg, andet måtte jeg ringe flere gange om, og alligevel ikke fået ordentlig besked om.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Men det blev ikke fulgt ved nr. 2 besøg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?



Det er for lang tid at ligge bag et forhæng i 4 timer inden man kommer til behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Er ankommet med patientbefordring derfor ankommet tidligere end personalet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Søde sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Sygeplejersker var dog ikke orienteret om det præcise indgreb. Jeg var nødt til selv at gøre opmærksom på, at der også skulle foretages sigmoideoskopi. U hensigtsmæssigt på åben stue med pårørende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det var trygt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Men for lang ventetid inden jeg fik lov til at tale med lægen sidste gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst



Ja. Ualmindelige søde sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Det er ikke altid nødvendigt at overnatte, bare fordi man er syg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Dejligt at komme hjem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var bare en hæmoride, der skulle fjernes.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var ikke brug for overnatning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst



Ja, perfekt at klare det på samme dag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja, fordi jeg ikke bryder mig om at være indlagt. Jeg føler meget er spildtid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det kan være svært for børnefamilie transport mv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



På grund af genindlæggelse på sygehuset med kraftige blødninger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Er nystartet i behandlingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Er bedrøvet over, at der ikke fandtes bedre løsninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Efter at have fået en fast læge med speciale i min sygdom føler jeg mig tryk og tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Havde både noget på skrift og fik forklaret og tilbudt at jeg hele tiden kunne spørge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Sygdom havde spredt sig. Blev ikke behandlet trods lægen fik besked. (Operationslægen)

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi jeg ventede i 2-3 måneder i første omgang, inden jeg fik noget at vide om resultaterne af min sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst



Operationen fjernede min sygdom, så det må siges at være en succes.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



De har ikke behandlet mig. Jeg har valgt at få behandling i udlandet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Perforeret åre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde




Jeg ved ikke om dagafsnittet har ansvar for mine komplikationer.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Mand

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

 *Undersøgelsen af tarm foregik uden nogen form for bedøvelse. Lægen reagerede ikke på de stærke smerter jeg fik. Sygeplejersken måtte til sidst gøre lægen opmærksom på det. Senere blev overlægen tilkaldt. Her fik jeg en fornuftig forklaring. Resultatet blev en senere undersøgelse i narkose.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Lægerne kom ikke før efter at jeg havde fået noget narkose, så jeg husker ikke meget og siden har jeg ik' hørt fra dem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det var/er sjældent jeg taler med lægen.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Man følte næsten, at de kom til at kende en personligt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har ikke altid følt at der blev lyttet godt nok til mine symptombeskrivelser, hvilket har ført til et langt behandlingsforløb.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det gjorde alle.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Lægen forholder sig kun til de symptomer han umiddelbart forstår. Øvrige fysiske symptomer/problemer i forbindelse med tarmsygdom 'hører' han ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Nej, jeg synes ikke de er gode til at lytte hele tiden, nogle gange får jeg indtryk af at de er meget stresset.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg er meget tilfreds med NN.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg følte mig ikke at blive taget seriøst.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Var plejepersonalet gode til deres fag?



Der var ikke brug for direkte pleje.

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



Lægerne i top. Sygeplejersker lidt ringere.

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



Meget.

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



Meget.

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



Nogle har ingen kendskab til behandling!

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



Ja, og meget hjælpsomme.

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



Absolut, her er der UG til dem.

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



Ja, på dagsafsnittet.


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



Jeg har været meget tilfreds med hele personalet, som har været meget venlige.

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

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?

 *Skulle møde fastende kl. 10 på grund af narkose. Blev først kørt til operationsstuen kl. 14.30.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *4 timers ventetid.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Måtte vente alt for længe på transport hjem og blev mødt med vrede ved efterlysning!!*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ventede højst 15 minutter.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det ville være rart med cirka tider for hvornår operation skal foregå. Jeg er klar over der kan komme akutte ting der skubber tidsplanen, men cirka tider ville være rart.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Det er lidt forskelligt hvor længe jeg har skulle vente. Nogle gange går det hurtigt og andre gange går der mere end 1 time før jeg kommer til.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Var meget overrasket men et stort ja.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Der var så lidt spildtid, at det ikke er værd at nævne.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg blev kørt til operationsgangen 1½-2 timer efter det aftalte.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst

 *Ja, det må jeg sige er yderst tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, første gang jeg var der.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Selv om jeg ca. 20 gange har været på afdelingen så har der aldrig været ventetid. (Jeg har måske været heldig).

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Måtte vente længe på at tale med en læge på 70, inden jeg kunne fragtes hjem.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



For lang ventetid til undersøgelsen når man tager i betragtning at jeg var fastende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand




Bortset fra at det er nogle elendige stole der er på hospitalet, når man skal sidde og vente.


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


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

 *Fin behandling bortset fra lægen, der ikke kunne gennemføre undersøgelsen. Gav mig for lidt forklaring.*

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

 *Sygeplejersken var god til at informere.*


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

 *Prøvet det før.*


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

 *Ellers havde jeg et telefonnummer jeg kunne ringe på.*


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

 *Ja, sidste gang.*

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

 *Jeg fik udleveret rigeligt med information.*

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

 *Nej, stadig for dårlig information fra lægens side.*

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

 *Man gør sig mange erfaringer i forhold til de informationer man modtager.*

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

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



Talte med den samme den dag.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, de havde sat sig godt ind i det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Men først efter jeg fik fast læge med speciale i min sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



**Jeg talte kun med lægen om sygdommen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ingen tvivl.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nej, forskellige forklaringer på hvorfor man ikke kunne blive behandlet med laser i stedet for 'kniven'.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Man kunne godt få forskellige informationer alt efter hvem man snakkede med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg talte kun med lægen om sygdommen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Nej, det er ind i mellem et problem at forstå de forskellige. Det kan virke frustrerende når der er blandet svar.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Ingen information andet end at jeg nok skulle høre fra dem. 2,5 måneder siden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ikke noget nyt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Man fik altid et nummer med, så man kunne ringe, hvis man var i tvivl.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Igen var der god oplysning og telefonnummer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ville gerne have skiftet spørgsmålet: Hvad nu hvis behandlingen ikke virker som det forventes? (Det gjorde den ikke).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, særdeles kompetent og god tid til at give information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Egentlig ikke. Jeg er en 'gammel' kendt patient, så de går nok ud fra jeg selv har styr på det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Man gør sig mange erfaringer i forhold til de informationer man modtager.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Blev sendt hjem med en mængde ubesvarede spørgsmål. Måtte tigge for at få en samtale.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Fik noget medicin der ikke var specielt velegnet 'husk' 'forsnævninger'.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Har ikke talt nu eller efter.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Er henvist fra både Randers Centralsygehus og fra Plastik Kirurgisk Århus Kommunehospital. Der var ikke ret mange skriftlige informationer fra disse to sygehuse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der bliver henvist fra medicinsk afdeling (og opfulgt) så min egen praktiserende læge er slet ikke inde i billedet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Egen læge er ej involveret.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Egen læge har ej været indblandet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Minus samspil.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min praktiserende læge har hurtigt reageret ved at henvise mig. Og hvis jeg har skullet vente for mange dage/uger/måneder, hvor min tilstand blev værre ville han ikke tøve med at sende mig ind akut, selvom Amtssygehuset ville bede mig vente et par dage.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke været hos min læge, da der ikke har været brug for det, på grund af jeres arbejde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lægen fik først besked efter 2 måneder i forhold til min sygdom (til første operation).

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst



Ja det mener jeg.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Der har ikke været et samspil, da jeg ikke skulle opsøge min praktiserende læge efter indgrebet - derfor irrelevant.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Manglende opfølgning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke talt med min egen læge siden jeg var på afdelingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Henvist for sent. Stærke smerter i 3 uger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Min egen læge ved dårligt hvad der forgår, må ringe kontrol til hospital vedrørende behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Altid godt forberedte. Venlige, servicemindedede og frem for alt kan de huske en.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det er jo aldrig enestående at blive opereret.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi jeg fik sådan en god behandling, der var ikke noget at komme efter.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Når jeg var på afdelingen skulle jeg i narkose så den dag var sat af til det, og så er personalet på afdelingen så søde og hjælpsomme selvom de har utroligt travlt. Derfor 5 stjerner.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alt i alt et godt indtryk. Negative småting som en smule ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg blev behandlet som en prinsesse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Både indlæggelser samt ambulante kontakter har givet indtryk af et 100% velfungerende team de forskellige ansatte imellem.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Dårlig ide at tilbringe ventetid (en halv time) på gangen på operationsafdelingen fordi portøren så kunne 'nøjes' med at gå én gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ris: a) for lidt forklaring af en enkelt læge. b) alt for lang ventetid, da jeg mødte fastende til jeg kom på operationsstuen.

Ros: Hurtig behandling. Dygtigt og behageligt personale.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Godt tilfreds!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Stjernerne er til sygeplejerskerne som nok gør hvad de kan.

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



Bliver man bedt om at lede, kan man altid finde noget utilfredsstillende. Men alt i alt, kan jeg ikke se, hvordan det kan gøres meget bedre!

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



Meget kompetente mennesker og godt samarbejde i mellem personalet.

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



I sammenligning med Esbjerg fik jeg i Århus hver gang, den samme læge, hvilket betød at jeg ikke skulle forklare det hele hver gang!!

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



Min sygdom var i høj grad et tjek og et lille kirurgisk indgreb. 4 stjerner for ikke at give jeg storhedsvanvid. Jeg ser i øvrigt nedlægning af Amtssygehuset som en stor fejl. De gange jeg har været indlagt i anden anledning har jeg været meget tilfreds med behandlingen.

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



I forbindelse med opvågningen var der alt for meget larm. Jeg bad faktisk om ørepropper da jeg ikke kunne sove, med det kunne/ville sygeplejersken ikke skaffe. Fint at plejepersonalet har det sjovt i kaffestuen, men lyden røg lige ind i opvågningsafsnittet.

Det var under al kritik. Ellers godt 'ophold'. Godt med denne pjece.

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



Gennemgående god behandling med personale som lyttede og hjalp og var meget opmærksomme.

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



God og tryk atmosfære.

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



Efter at have fået fast læge føler jeg mig tryk ved, er mit indtryk blevet godt/mere positivt. At blive sendt ind til en ny læge næsten hver gang man møder op er for mit vedkommende uacceptabelt.

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



Ingen ventetid, flinkt personale, lidt ventetid på lægen efter opvågningen.

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



Fik de oplysninger jeg skulle bruge. Flinke sygeplejersker som gav en masse gode råd.

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



Jeg synes det var en god oplevelse uden meget ventetid. Det var dejligt.

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



Mit problem var lille i forhold til dem der lå omkring mig, men både jeg og dem var der god kontakt og oplysning til før og efter. Jeg har ikke en finger at sætte og jeg er ellers meget kritisk, men hos mig får i 10 stjerner!!

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



Behandles af meget velkvalificeret overlæge, som er god til at lytte, og til at forklare. Behandlingen (også af sygeplejersker) er personlig og samtidig meget professionel.

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



Der var ikke noget at sætte en finger på. Til gengæld var plejepersonalet helt utroligt søde det vil sige venlige og beroligende at snakke med.

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



Småfejl. I det samlede billede er det en god behandling man får. Ros til personalet.

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



Har både oplevet gode og dårlige ting i forbindelse med min behandling.

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



Jeg blev opereret tre gange for den samme sygdom. 1. omgang på afdelingen. 2. omgang hos en privat klinik. 3. omgang på afdelingen.

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



Jeg mener det er fortjent.

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



Hurtig og god behandling! Meget forstående plejepersonale.

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



Det var et lille indgreb, så jeg var der ikke længe nok til at vil kalde det enestående. Alle var søde, tog hensyn og gode til at forklare. Derfor godt.

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



Kort ventetid. God information. Venlig behandling.

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



Kunne have fået mere. Manglende opfølgning trak ned.

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



Selve plejepersonalet var i top, men informationer om undersøgelser og resultater deraf kunne godt være bedre. Måske mangler der lidt koordinering af hvem der siger hvad og hvornår.

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



Personalet er venlige. Man kommer hurtigt i behandling. Man får lov til at ligge til man er klar til at stå op.

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



Selve modtagelsen og forløbet bagefter på dagafsnit var godt. Mindre godt var lægens svar, da mine spørgsmål ikke blev besvaret. Nu er jeg lige vidt, da jeg ikke har fået svar på det problem, jeg kom til undersøgelse for.

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



Jeg blev venligt modtaget. Jeg synes der er et godt arbejdsklima - læger/sygeplejersker imellem. Jeg bliver taget alvorlig når jeg spørger om min sygdom og lægerne giver sig god tid til at snakke med en med mere. God behandling.

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



Jeg har blandt andet været til samtale og efterfølgende undersøgelse, disse to ting kunne udemærket være foregået på samme tidspunkt. Det eneste der så skulle have været planlagt på forhånd var en udtømmelse af mine tarme. Dette ville have været ressourcebesparende for hospitalet og mig.

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



Jeg har fået god behandling. Ud af de mange gange jeg har været her på dagafsnittet har jeg kun en gang ventet urimelig lang tid ca. 5 timer af en gang.

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



Fordi jeg mener den var god.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi alle på dagsafsnittet var perfekte.

Jeg vil hermed gerne prøve at beskrive det jeg var udsat for, da jeg i januar 2004 kom til Kirurgisk Ambulatorium L. Starten gik godt, jeg blev kaldt ind med det samme og fik henvist en seng og tøj, hvorefter jeg blev kaldt op til operationsstuen. Der mødte jeg en narkoselæge uden for operationsstuen, som spurgte om alt hvad han skulle vide, og han sagde at alt var i orden. Jeg var mødt både udrenset og fastende. Jeg kom derefter ind på stuen, hvor en operationssygeplejerske lagde en kanyle i min hånd, og derefter kom kirurgen som skulle lave koloskopien og fjerne polypper i min tyktarm.

Han sagde at de godt kunne begynde, hvorefter jeg sagde, at jeg jo skulle i fuld narkose, som var blevet lovet ved den første undersøgelse i december. Jeg har tidligere prøvet dette indgreb, med stor smerte og ubehag, så derfor var jeg denne gang lovet fuld bedøvelse. Og det var også hvad hospitalet havde meddelt min egen læge.

Men nej det skulle jeg ikke, for jeg kom ikke til at mærke noget, blev der sagt. Men det gjorde jeg, det var simpelthen den rene tortur, og hen i forløbet måtte der en sygeplejerske til at holde mine ben, da jeg slet ikke kunne ligge stille på grund af smerter. Men lægen fortsatte ufortrødent, og det hele varede ca. fem kvarter.

Jeg blev derefter kørt tilbage til afsnittet, hvor jeg skulle have været i ca. to timer, men mine smerter blev være og være. Der blev derefter ringet efter den læge som havde foretaget indgrebet, men han kom aldrig. Først kl. ca. 17 kom der en kvindelig læge og så til mig, da havde jeg været tilbage fra operationen i ca. fem timer.

Hun mente at jeg skulle indlægges, da det her ikke var almindeligt. Jeg blev derefter kørt til en sengeafdeling, hvor jeg først hen på aftenen fik noget for smerter. Derefter blev det bestemt, at jeg skulle til røngten, for at se om min tarm var perforeret. Smerterne fortsatte, men intet blev gjort. Aftenen derefter blev jeg igen røngtenfotograferet - jeg var nemlig begyndt at kaste op.

Tilbage på afdelingen fik jeg derefter lagt en mavesonde under stort ubehag, men afdelingen mente at den ville afbøde på den voldsomme kvalme og opkast, som jeg havde. Men det gjorde den ikke. Så derefter blev den fjernet næste dag. Jeg ved godt at plejepersonalet har meget travlt, men ikke en eneste gang kom der en og spurgte til mig eller hjalp mig.

Så først efter to dage kunne jeg nærmest kravle ud og tage et nødvendigt bad. Der var kun en som viste mig hensyn, og det var en erfaren aftensygeplejerske, som var menneskelig - ellers måtte jeg klare mig selv, selvom jeg dårligt nok kunne stå på benene.

På femte dagen blev jeg udskrevet en fredag middag uden et ord eller en smertestillende tablet i lommen, og jeg kunne jo først få fat i min egen læge mandag. Så jeg gik en lang og pinagtig weekend med gener imøde. Fra indgrebet og ti døgn frem voksede min mave på størrelse med en højgravid kvindes, da der overhovedet ikke var gang i noget (hverken afføring eller luft). Jeg spurgte på hospitalet hvad den læge hed, som havde foretaget indgrebet på mig. Jeg så ham aldrig og de andre læger kunne jo kun beklage, at han ikke havde fulgt det, der var blevet mig lovet.

Jeg kan så lige tilføje, at da han var færdig med mig på operationsstuen, var hans eneste bemærkning til mig, at han kunne fortælle, at det her ikke var sidste gang, jeg havde prøvet dette, for det skulle jeg igen om fem år, og så gik han.

Med denne klage mener jeg det vil være på sin plads, at den læge som lavede indgrebet og derved påførte mig store lidelser, vil få at vide, at han ikke fremover laver om på, hvad andre har bestemt - hensyn til narkose. Og jeg finder det også rimeligt, at jeg får en erstatning for svie og smerte, da jeg nu i flere måneder stadig væk har smerte og er på morfin for bare at fungere lidt. De første tyve dage var jeg mest sengeliggende. Da

jeg i forvejen er en slank kvinde, var det ikke særligt heldigt, at jeg på grund af det skete har tabt 3 kg - det skyldtes kvalmen og opkastningerne, som udelukkende opstod på grund af smerterne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg mener 5 stjerner. (Jeg er ikke i familie med nogen fra afdelingen).

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Kunne godt lide afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der går flere år inden man får at vide hvad man fejler og behandling. Så mister man tilliden til hospitalet.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der var ikke noget, jeg kunne kritisere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det fungerede.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



God modtagelse og behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Utilfreds med for hurtig hjemsendelse efter perforation af blodåre, hvilket medførte indlæggelse på sengeafdelingen senere samme dag

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Venligt og hjælpsomt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi jeg har oplevet kommunehospitalet og skejby sygehus, og i modsætning til de 2 steder er behandlingen i top.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er blevet godt behandlet af personalet med en acceptabel ventetid.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Omsorgsfuldt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Kommentarer til
Analfysiologisk Laboratorium

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



Har altid fået brev eller samtale med lægen om hvad der skulle ske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg vidste godt hvad der skulle ske, men der var et fint informativt samarbejde patient og personalet imellem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg fik god information om hvad der skulle ske inden jeg mødte op.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var vi godt informeret om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Manglede lidt mere information vedrørende undersøgelserne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

 *Det kan være svært at vide hvor man skal sætte sig første gang - hvis man kommer fra anden kommune.*


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

 *Helt bestemt.*

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

 *Sidst jeg var der var der ikke booket tid i systemet til mig, selvom jeg havde fået en seddel på at møde den dag, så det endte ud i en del ventetid.*


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

 *Det har altid gået godt.*

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

 *Fik en god modtagelse, alt virkede i orden.*


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

 *Blev faktisk ikke undersøgt. Fra jeg kom indtil jeg var ude igen, tog det 12 min. Blev hentet 7.30 hjemme 15.15, var godt frustreret. tænkte har de opgivet dig, trods alt en grim sygdom.*

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

 *Meget lang ventetid. Der mangler koordination mellem læge og sekretær.*

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

 *Over al forventning.*

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

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



Ja, de overnatninger jeg har haft var på hotellet, med fuld tilfredshed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Sov på patienthotel, virkelig god service da jeg bor i Odense.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg var mest på patienthotellet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Meget tilfreds med opholdet på patienthotellet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Boede på patienthotel.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Efter ca. et halvt års undersøgelser stadig ingen konklusion.

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



Helt bestemt, alt virkede tilfredsstillende.

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



Jeg er positivt overrasket over at der har været gjort så meget for at hjælpe mig.

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



Virkede forstående i forhold til min situation.

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



Problemet jeg kom der for har jeg stadig, der skulle snakkes med en overlæge. En måned er gået har ikke hørt noget.

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



Ja, bortset fra at jeg synes der gik for lang tid før der kom noget svar.

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



Har ikke noget at klage over, der kunne de lære noget i øst Danmark.

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



Meget tilfreds.

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



Havde en irriterende polyp, men lægen mente ikke at denne var irriterende hvilket den altså var.

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

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Helt bestemt. Har ikke noget at klage over.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har aldrig talt ret meget med lægerne.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Det var en anden læge. Min overlæge havde ferie. En parodi. Kører i taxa ca. 400 km. 14 måneder siden sidste undersøgelse. Fortæller om mine problemer. Bliver afbrudt med disse ord 'Havde vi ikke gjort noget var du død'.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Men jeg ønskede absolut at tale med en læge igen. Hvordan opnår jeg det?

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ja, man føler at man ikke bare er et nr. i køen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Bortset fra polyppen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

Var plejepersonalet gode til deres fag?



Meget gode. Søde og imødekommende. Mange roser til alle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Helt bestemt, har ikke noget at klage over.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Sidste gang gik det galt, sygepersonalet kunne ikke fortælle hvad der skulle ske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Virkede erfarne og forstående - gode til at berolige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Findes ikke bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?



Ikke meget. Det kan jo ikke undgås.

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



Den korte ventetid der kan være må man være forventet med, der er ikke meget spildtid.

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



Anvist mødetid på afdeling 260 kl. 7.15.

Meldte mig til dagvagten på afdelingen kl. 7.10.

Blev henvist til ventehjørne, hvor jeg ville blive kontaktet.

Kl. 8.15 hørte jeg der blev ringet til Patienthotellet, hvor jeg blev efterlyst, for ikke at være ankommet. Jeg gav mig til kende, da jeg hørte efterlysningen. Ca. 8.45 blev jeg klargjort til operation, hvorefter jeg blev afhentet af en portør. Operationssygeplejersken spurgte, om jeg ikke kunne komme op om morgenen, da jeg skulle opereres kl. 8.00, hvor afdelingen var klar.

Ovenstående bevirkede at operationen blev forsinket ca. 45 minutter. Efterfølgende dag skulle jeg afhente medicin på afdeling 260. Jeg påtalte ovenstående til sygeplejersken, som bemærkede, at det skulle jeg ikke tage mig af, for det skete tit. Det føles ikke særligt rart, at blive taget til indtægt for noget, man er uden skyld i. Bortset fra ovennævnte. forløb alt tilfredsstillende. Godt tilfreds med både ophold og behandling.

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



Det fungerer godt.

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



Kom hurtig for.

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



Fik ingen behandling.

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



Nej. Man ventede ofte en time uden information.

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



Rimeligt.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Var min tid op til en halv time - tre kvarter - men det var ikke mere end jeg forventede, fint.

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)



Har altid snakket med lægen og sygeplejersken om det. (God information)

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det gik som det skulle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Manglede en lidt længere samtale og uddybelse af udsigterne til sidst.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Overhovedet ingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



De informerede om 'Husk' naturmedicin, hvilket jeg tager nu her, og som har en god virkning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

Spørgsmål: 16

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



Ikke helt.

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



Ja det var ok.

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



Da jeg ikke har været indlagt på selve afdelingen er det svært.

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



Der var ikke så mange forskellige personer involveret.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand

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



Har egentlig aldrig gået derfra uden at få ordentligt information. Kan altid ringe derover hvis der er problemer.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ikke helt nok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Får smertestillende piller. Sagde, jeg ind imellem måtte tage en ekstra. Svar: 'Gør du bare det'.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

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



Jeg vidste ikke selv jeg var syg, før min læge indlagde mig på mit hjemlige sygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ja indtil videre. Har dog ikke været ved egen læge siden sidste undersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er gået godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Manglende henvisning fra egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Har stadig, efter 7 måneder ikke fået svar fra mit eget sygehus angående prøverne og om hvad der skal ske. Henvisningen forløb dog hurtigt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde












Der har ikke været noget samspil. Jeg kontaktede afdelingen på egen hånd.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Jeg har fået et godt indtryk af de læger og sygeplejesker som jeg har talt med og de virker yderst kompetente, hører også på hvad jeg har at sige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Alt var godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er meget tilfreds med mine besøg og behandling hos læge NN og NN, det fåes ikke bedre. Mange tak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Stjernerne er fordi personalet er dygtige, har en god viden om det de har med at gøre. Dygtig læge. Alle er venlige og menneskelige. Det eneste negative jeg har er ventebænkene de er kedelige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alle virker venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Afdelingen har altid været god. Det samme personale som kender mig og min sygdom godt. Altid søde, flinke og venlige. Hørt på hvad man har af problemer. Meget ros og mange stjerner til dem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi der er for lang ventetid imellem hver behandling og undersøgelse, mellem et halvt år og 3-4 måneder.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *4 stjerner: God behandling, god information, kort ventetid, læge plus personale imødekommende og oplysende om min sygdom. Lille minus: Når jeg skulle til halvårlig kontrol, blev tiden oftest lavet om.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Blev hele tiden oplyst om hvad der foregik, skulle ske med mere.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Professionelt personale. Venligt personale. Kort ventetid.

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



Fordi jeg synes alt er som det skal være, altid et godt smil og god behandling.

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



Er godt tilfreds med hele forløbet af alle undersøgelserne.

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



Ros.

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



Venteværelset er meget dårlig, man sidder på gangen, på stive træstole.

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



Venlig velkomst. God information.

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



Blev opereret for en polyp i endentarmen på Tarm sygehys, det var kræft, fik 30 stråler på sygehuset Århus, fik eftersyn hver 3 måned i 5 år, er erklæret rask. Fik god behandling hos alle dem jeg kom i berøring med, og vil sige tak til alle.

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



Var meget tilfreds og tryk ved stedet, mangler dog opfølgninger. Godt med patienthotellet da det gav ro omkring opholdet.

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



Normalt godt, men denne gang helt uacceptabelt. Det er en meget dyr tur til Århus.

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



God information af sygeplejersker samt læge. Klar samtale os imellem. God information.

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



Fordi jeg var fuldt ud tilfreds med det jeg oplevede.

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



Jeg har kun den ene gang, jeg har været der haft en god oplevelse og god information.

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



Århus Amtssygehus virkede generelt velfungerende. Meget fin kontakt til lægerne. Sekretærerne virkede ukoordinerede i deres planlægning = lang ventetid. Ofte vidste lægen ikke, at jeg skulle komme.

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



Skemaet er udfyldt uden at behandlingen er færdig - uden et endeligt resultat. Jeg håber på et anvendeligt resultat, derfor synes jeg at spørgeskemaet egentlig er irrelevant (ikke brugbart).

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



Fordi både læger og sygeplejersker var søde og venlige personer at tale med.

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



Vi føler, at der bliver gjort noget for at afhjælpe problemet.

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



Læge og sygeplejerske var venlige.

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



Ros til NN.

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



Alle har været dybt engageret og professionelle.

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




Jeg har følt mig meget tryk ved den behandling jeg har fået. Angående information: Den postomdelte fra år tilbage var god oplysning angående tegn.

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



Blev undersøgt grundigt, har dog stadig problemet. Jeg blev henvist, for der skulle snakkes med en overlæge, har ikke hørt noget endnu. Er jeg afsluttet 'uacceptabelt'? Gør de noget ved problemet' enestående. Derfor nu kun 'godt'.


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

 *Læge NN får fem stjerner for utrolig fint veludført arbejde i forbindelse med min cancer sygdom.*

Personalet er ok! Og forstående.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg mødte venlighed, forståelse, interesse og respekt for mig som person og ikke kun som patient. Har været meget tilfreds, intet og sætte fingerne på.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg stort set var tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Enestående på grund af der ikke var noget at udsætte på behandlingen. Dårligt på grund af 7 måneders ventetid inden første behandling plus 4 måneder på optræningsapparat til lukkemuskel.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg følte at de havde styr på det hele. Dejlig personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg oplever behandlingen hos NN som meget kvalificeret. Som patient føler jeg mig i de bedste hænder og jeg er meget tryk og tilfreds med hele behandlingen. Men jeg finder det meget belastende med de meget lange ventetider. Jeg blev henvist fra egen læge januar 2003 og kan først forvente at være færdig opereret i efteråret 2004.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *De var søde og venlige og meget opmærksom på min person og det problem jeg havde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg er meget tilfreds med det hele, både læger, sygeplejesker og ikke mindst fordi man altid ser et smil. Jeg har været på patienthotellet og det er det samme, smil over det hele det kan I godt være stolte af.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har været yderst tilfreds, men undersøgelsen er ikke afsluttet, er sendt videre i systemet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



God og kompetent behandling. Kunne godt give 5 stjerner - men enestående er et stort ord.

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



Ualmindeligt søde og venlige mennesker/personale.

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



NN er fremragende læge.

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



Har altid været tilfreds med at komme der.

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



For den information der blev givet.

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



Ingen spildtid.

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



Man var gundige, søde og forstående og havde hele tiden nye forslag til behandlingen. Jeg blev ikke bare 'ladet i stikken'.

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



For god behandling. Tid til at lytte til patienten. Man kunne mærke man var i kyndige hænder, og ikke en masse forskellige læger og sygeplejersjer.

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



Fordi det gik så fint, med meget god behandling.

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



Fordi alt var perfekt. God behandling.

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



God/professionel behandling. Gode forklaringer, grundig information.

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



Imødekommende. Jeg følte mig i professionelle hænder.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand