

Dagpatient på
Skopienhed, Odder Sygehus
Århus Sygehus

Dagpatient på
Skopienhed, Odder Sygehus
Århus Sygehus

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. 464

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:

Skopienhed, Odder Sygehus, 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 dagpatientbehandlingens forløb.

Afsnit 4: Elleve spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetid og valg af sygehus

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

Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

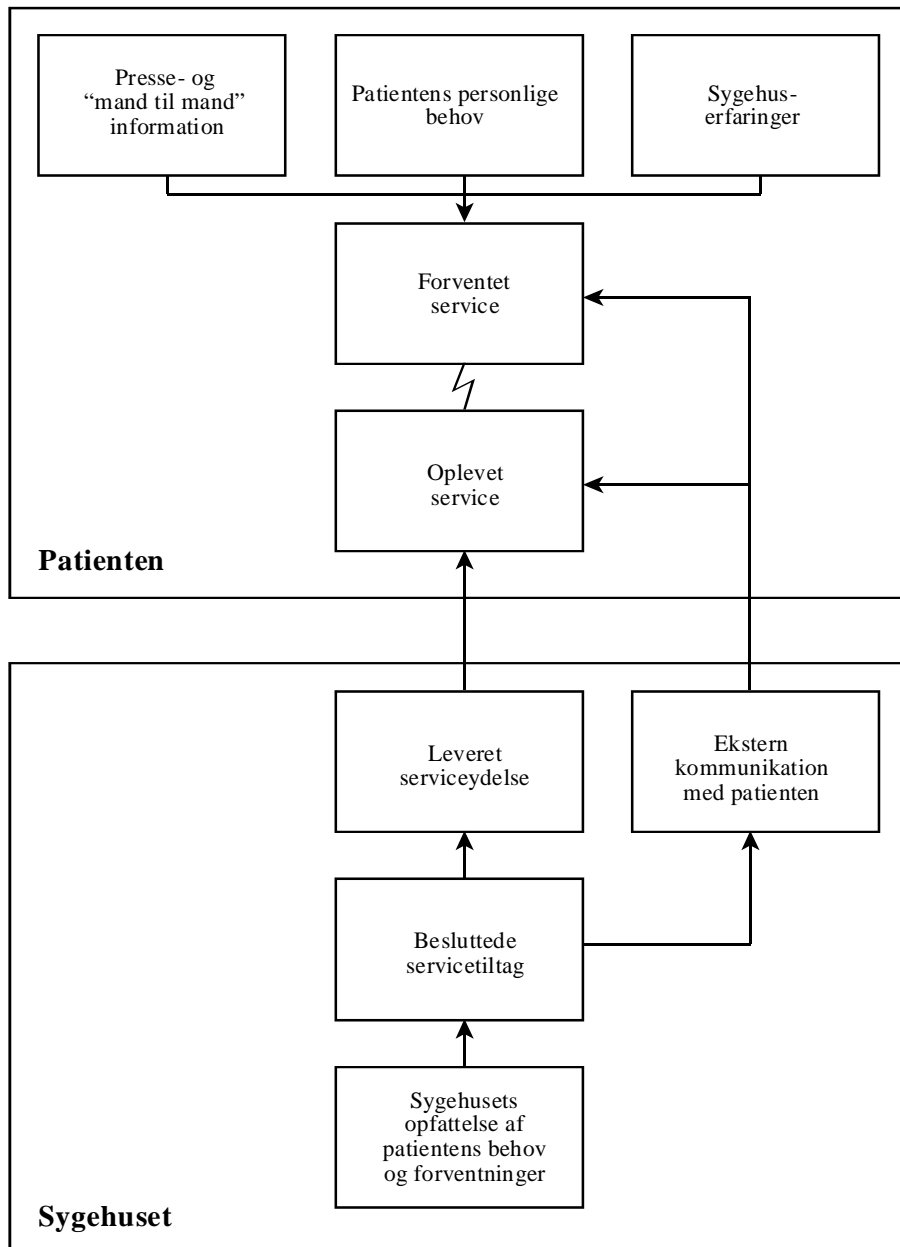
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode

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 <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	<p>Undersøgelsen er gennemført på an afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
Udsendelse og indsendelse	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.</p>
Mere om metoden	Før en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god idé med nogen udefra, som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen. 8 mdr. af 2003

Afdelingens speciale	Rehab. - Kir. og Med. Dagklinik
Antal indlagte	206
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	14
Belægningsprocent	72
Antal senge	18 disponible
Enestuer	2
Tomandsstuer	3
Tremandsstuer	4
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	Med. Dagkl.: 3.604. Kir. Dagkl.: 4.176
Antal ambulatorier	Med. + Kir. = 2
Deldøgnsbehandlinger	2.332
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	Læger fra Århus Sygehus
Plejepersonalestillinger	42
Lægeseekretærstillinger	8,8
Samlet budgetramme	26,997

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om Odder Sygehus

I forbindelse med omstruktureringen af sygehusvæsenet i Århus Amt i 2003 skete der en betydelig ændring i det tidligere Odder Central-sygehus' funktion og organisation.

Odder Centralsygehus blev 1.5.2003 nedlagt som selvstændigt sygehus, og Odder Sygehus er nu en afdeling under Århus Sygehus og dennes sygehusledelse.

Odder Sygehus betragtes som en afdeling med egen afdelingsledelse, men afdelingen har afsnit med meget forskellige funktioner nemlig:

Rehabiliteringsafsnittet

Rehabiliteringsafsnittet er normeret til 20 senge. Afsnittet modtager patienter til genoptræning fra andre afdelinger på Århus Sygehus, først og fremmest patienter med hoftebrud eller brud på rygsøjle og bækken, samt patienter der har behov for genoptræning efter apopleksi eller andre medicinske sygdomme, der har medført et funktionstab. Hertil kommer 2 palliative senge. Alle patienter visiteres til afsnittet enten af det geriatriske team eller af det palliative team. Der er ikke akutte indlæggelser på afsnittet.

Afsnittet er bemanded med plejepersonale og ergo- og fysioterapeuter, der indgår i aften- og dagvagt. Den lægelige funktion varetages af læger fra Geriatrisk Afdeling, Århus Sygehus, samt den lokalt ansatte ledende overlæge. Genoptræning foregår som en integreret del af behandling og pleje med henblik på at minimere det funktionstab, som den aktuelle sygdom har medført.

Afsnittet lægger vægt på den gode udskrivelse og et tæt samarbejde med primærsektoren, således at patienten oplever kontinuitet i behandlingen.

Ca. 50% af patienterne har siden afsnittets start 1.5.2003 været patienter til genoptræning efter ortopædkirurgiske indgreb, og ca. 50% har været patienter til genoptræning efter apopleksi, anden svær medicinsk sygdom eller palliation. Med baggrund i det sidste halve års aktivitet er der mellem 25 og 30 udskrivinger pr. måned.

Udviklingsområder

Rehabiliteringsafsnittets vigtigste udviklingsområde er forberedelse til en overdragelse af 8 kommunale genoptræningspladser, der forventes gennemført 1.1.2005. Herudover skal den udadgående funktion udvikles yderligere.

Medicinsk Dagklinik

Medicinsk Dagklinik har åbent mandag-fredag fra kl. 8.00-16.00 med ambulante konsultationer inden for cardiologi, endokrinologi, gastroenterologi og ikke-grenspecialiserede medicinske sygdomme. I Medicinsk Dagklinik følges patienter med kroniske sygdomme i det omfang, det er nødvendigt at denne kontrol sker på et sygehus.

Der modtages endvidere patienter, henvist fra de praktiserende læger til ambulante udredning og behandling for en grenspecialiseret eller ikke-grenspecialiseret sygdom.

Hertil kommer en "akutlinie", hvor patienter kan modtages senest inden for 72 timer. Den akutte linie er oprettet med henblik på, at de praktiserende læger hurtigt kan få afklaret en problemstilling og dermed eventuelt undgå akut indlæggelse på Århus Sygehus.

Medicinsk Dagklinik betjenes af speciallæger og yngre læger fra Århus Sygehus. Patienter henvises fra såvel praktiserende læger som fra Århus Sygehus.

I Medicinsk Dagklinik er der selvstændige sygeplejerskekonsultationer i forbindelse med hjerterehabilitering, hjerteinsufficiens, rygestop og sukkersyge. Med baggrund i aktiviteten siden 1.5.2003 vil der være ca. 6.000 ambulante besøg pr. år.

At skabe mulighed for at en større del af indlæggelser på stationære afdelinger kan foregå i ambulante regi enten ved direkte henvisning til et ambulante forløb eller ved hurtig udskrivning fra en stationær afdeling til afslutning i ambulante regi. Herudover skal Medicinsk Dagklinik med baggrund i sundhedsaftalen mellem Århus Amt og Århus Kommune indgå i et fælles sygdomsforebyggende arbejde sammen med primærsektoren. Det skal i første omgang dreje sig om patienter med kroniske sygdomme (f.eks. sukkersyge).

Kirurgisk Dagklinik

Kirurgisk Dagklinik har åbent alle hverdage fra kl. 7.30-17.00.

Der opereres dagligt på 3 operationsstuer og fra 1.4.04 på 4 operationsstuer dagligt. Der foretages dagkirurgiske operationer inden for ortopædkirurgi, gynækologi og parenkymkirurgi. Hertil kommer tandbehandlinger for beboere på amtets institutioner. Den kirurgiske og anæstesiologiske lægelige betjening ydes af læger fra Århus Sygehus.

Der er ambulante funktion knyttet til de 3 kirurgiske specialer.

Kirurgisk Dagklinik har også ansvaret for skadestuen, der er åben på alle hverdage fra kl. 8.00-15.00. Det er en visiteret skadestue, der betjenes af en behandlersygeplejerske.

Kirurgisk Dagklinik har det første halve år haft i alt 3.000 ambulante besøg og i alt ca. 1.600 dagkirurgiske indgreb. Det forventes, at såvel de ambulante besøg som de kirurgiske indgreb vil stige betydeligt, fordi det første halve år var en opstartsfasen, og der er planlagt øget aktivitet og udvidelse af kapaciteten fra 1.4.2004.

Kirurgisk Dagklinikens force og udviklingsområde er en hurtig omstilling til dagkirurgiske indgreb, der p.t. er efterspørgsel efter.

Scopifunktion

På Odder Sygehus findes en scopienhed, hvor der foretages gastro, colo og -sigmoideoscopier, såvel diagnostiske som terapeutiske.

På baggrund af den udførte aktivitet første halve år udføres der ca. 1.500 scopier årligt.

Den lægelige funktion ydes af kirurgisk afd. L på Århus Sygehus, Tage Hansensgade og Nørrebrogade samt afd. V Århus Sygehus, Nørrebrogade.

På Odder Sygehus er der foruden de beskrevne funktioner også en Radiologisk Dagklinik, der ligesom de tre ovennævnte afsnit ledes af den lokale afdelingsledelse.

Herudover er der Klinisk Biokemisk funktion og ambulant fysio- og ergoterapi samt jordemoderkonsultation. Disse afdelinger er ledelsesmæssigt underlagt de tilsvarende afdelinger på Århus Sygehus.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for dagpatienter på Skopienhed, Odder Sygehus

Patienter i procent af antal dagpatienter	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	Antal = 197	Antal = 135
Alder		
0-18 år	2%	1%
19-39 år	28%	26%
40-59 år	34%	34%
60-69 år	20%	22%
70-79 år	14%	16%
80 år eller mere	2%	2%
Køn		
Mand	46%	45%
Kvinde	54%	55%
Afsnit		
Afd. L, KH(1)	57%	52%
Afd. L, AAS(2)	23%	28%
Afd. V, KH(3)	20%	20%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 69	<p>Der er udsendt i alt 197 breve til dagpatienter på</p> <p style="text-align: center;">Skopienhed, Odder Sygehus Århus Sygehus</p> <p>De udvalgte patienter har været behandlet som dagpatienter en eller flere gange i perioden 1. december 2003 til 31. januar 2004.</p> <p>Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.</p> <p>Der indkom i alt 135 skemaer, svarende til en svarprocent på 69. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.</p>								
Tolkning af svarprocenten	<p>I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.</p> <p>I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.</p> <p>Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:</p> <table><tr><td>Under 40 %</td><td>Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed</td></tr><tr><td>40 – 50 %</td><td>Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed</td></tr><tr><td>50 – 60 %</td><td>Acceptabelt</td></tr><tr><td>Over 60 %</td><td>Meget tilfredsstillende</td></tr></table>	Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed	40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed	50 – 60 %	Acceptabelt	Over 60 %	Meget tilfredsstillende
Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed								
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed								
50 – 60 %	Acceptabelt								
Over 60 %	Meget tilfredsstillende								
Repræsentativiteten	<p>Udfra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.</p>								
Tidligere måling?	<p>Der er ikke tidligere foretaget tilfredshedsmåling på afdelingen, og rapportens søjler for sidste måling "Sidst" indeholder derfor kun streger.</p>								

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

TABEL 4. Baggrundsoplysninger for dagpatienter på Skopienhed, Odder Sygehus, Århus Sygehus

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingen		Andre afdelingers gennemsnit
	Sidst	Nu	
		Antal = 135	Antal = 1.353
Tidligere indlagt			
Ja	-	7%	25%
Nej	-	93%	75%
Ugedag			
Mandag	-	23%	23%
Tirsdag	-	28%	17%
Onsdag	-	26%	20%
Torsdag	-	18%	19%
Fredag	-	4%	21%
Alder			
0-18 år	-	1%	5%
19-39 år	-	26%	33%
40-59 år	-	34%	35%
60-69 år	-	22%	14%
70-79 år	-	16%	8%
80 år eller mere	-	2%	5%
Køn			
Mand	-	45%	35%
Kvinde	-	55%	65%
Erfaring			
1 gang	-	75%	56%
Flere gange	-	25%	44%
Bopæl			
Indenampspatienter	-	98%	92%
Udenampspatienter	-	2%	8%
Modersmål			
Dansk	-	93%	95%
Ikke dansk	-	7%	5%
Uddannelse			
Folkeskole/mellem/real	-	26%	29%
Erhvervsudd./håndværker	-	28%	28%
Videregående uddannelse	-	41%	37%
Andet	-	5%	7%
Søgt information			
Har søgt information	-	31%	24%
Har ikke søgt information	-	69%	76%
Skemaet udfyldt af			
Patienten	-	99%	95%
Pårørende	-	1%	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 Skopienhed, Odder Sygehus, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 135 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	81%	14%	3%	1%
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	93%	6%	1%	1%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	96%	1%	1%	2%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	87%	7%	2%	4%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	84%	8%	3%	5%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	88%	3%	1%	8%
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	74%	15%	10%	1%
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	81%	12%	2%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	67%	4%	0%	28%
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	81%	12%	1%	6%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	56%	13%	7%	24%

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 Skopienhed, Odder Sygehus, 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 =	Antal ³ =135			
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	-	17%	15%	7%	23%
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	-	7%	9%	4%	15%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	-	2%	6%	3%	11%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	-	10%	12%	2%	20%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	-	12%	16%	10%	23%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	-	4%	7%	2%	11%
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	-	25%	30%	21%	44%
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	-	15%	18%	9%	27%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	-	6%	10%	4%	15%
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	-	14%	18%	9%	26%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	-	26%	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 Skopienhed, Odder Sygehus

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 =	Antal = 128			
Ja	-	86%	78%	93%	65%
Nej	-	14%	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**Skopienhed, Odder Sygehus**

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 =	Antal =164	Antal = 1.777
Lægens råd	-	29%	38%
Kort venteliste	-	30%	8%
Tæt på bopæl/familie	-	10%	27%
Gode erfaringer/godt omdømme	-	9%	18%
Andet	-	22%	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 =	Antal = 133			
Ja	-	2%	6%	0%	15%
Nej	-	98%	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
Skopienhed, Odder Sygehus**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 =	Antal = 131			
Ja	-	2%	4%	1%	8%
Nej	-	98%	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 Skopienhed, Odder Sygehus

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 =	Antal = 132			
Fem stjerner (enestående)	-	35%	33%	36%	28%
Fire stjerner (godt)	-	54%	57%	59%	56%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	-	11%	9%	4%	12%
To stjerner (dårligt)	-	0%	1%	0%	0%
En stjerne (uacceptabelt)	-	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 helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne”, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato_____

Du 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")

<input type="checkbox"/>	*****	(Enestående)
<input type="checkbox"/>	****	(Godt)
<input type="checkbox"/>	***	(Både godt og dårligt)
<input type="checkbox"/>	**	(Dårligt)
<input type="checkbox"/>	*	(Uacceptabelt)
<input type="checkbox"/>		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	79	18	3	98
	2 gange	96	4	0	24
	3 gange	86	0	14	7
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Ugedag	Mandag	92	8	0	24
	Tirsdag	86	7	7	29
	Onsdag	78	22	0	27
	Torsdag	84	11	5	19
	Fredag	75	25	0	4
Tidligere indlagt	Ja	78	22	0	9
	Nej	83	14	3	124
Søgt information	Har søgt information	83	15	2	41
	Har ikke søgt information	82	15	3	88
Køn	Mand	82	17	2	60
	Kvinde	84	12	4	73
Bopæl	Indenamtspatienter	82	15	3	131
	Udenamtspatienter	100	0	0	2
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	76	21	3	34
	40-59 år	84	13	2	45
	60-69 år	93	7	0	28
	70-79 år	81	14	5	21
	80 år eller mere	33	33	33	3
Modersmål	Dansk	83	15	3	120
	Ikke dansk	75	13	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	9	3	34
	Erhvervsudd./håndværker	92	3	5	37
	Videregående uddannelse	74	24	2	54
	Andet	83	17	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	14	3	132
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	79	19	1	68
	Afd. L, AAS(2)	92	5	3	37
	Afd. V, KH(3)	78	15	7	27
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	83	14	3	133

Førløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	94	6	0	99
	2 gange	96	0	4	24
	3 gange	86	14	0	7
	Mere end 3 gange	67	33	0	3
Ugedag	Mandag	96	4	0	24
	Tirsdag	90	7	3	29
	Onsdag	93	7	0	27
	Torsdag	95	5	0	19
	Fredag	75	25	0	4
Tidligere indlagt	Ja	100	0	0	9
	Nej	93	6	1	125
Søgt information	Har søgt information	93	7	0	41
	Har ikke søgt information	93	6	1	89
Køn	Mand	97	2	2	61
	Kvinde	90	10	0	73
Bopæl	Indenamtspatienter	93	6	1	131
	Udenamtspatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	94	6	0	34
	40-59 år	91	7	2	45
	60-69 år	97	3	0	29
	70-79 år	95	5	0	21
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	93	6	1	121
	Ikke dansk	88	13	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	91	6	3	35
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	37
	Videregående uddannelse	96	4	0	54
	Andet	83	17	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	6	1	133
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	93	6	1	69
	Afd. L, AAS(2)	95	5	0	37
	Afd. V, KH(3)	93	7	0	27
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	93	6	1	134

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	98	1	1	97
	2 gange	96	0	4	24
	3 gange	100	0	0	7
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Ugedag	Mandag	100	0	0	24
	Tirsdag	97	0	3	29
	Onsdag	92	4	4	26
	Torsdag	100	0	0	19
	Fredag	100	0	0	4
Tidligere indlagt	Ja	100	0	0	9
	Nej	98	1	2	123
Søgt information	Har søgt information	98	0	2	41
	Har ikke søgt information	98	1	1	87
Køn	Mand	98	0	2	60
	Kvinde	97	1	1	72
Bopæl	Indenamtspatienter	98	1	2	129
	Udenamtspatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	100	0	0	34
	40-59 år	95	2	2	44
	60-69 år	100	0	0	29
	70-79 år	95	0	5	21
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	97	1	2	119
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	100	0	0	34
	Erhvervsudd./håndværker	95	3	3	37
	Videregående uddannelse	100	0	0	53
	Andet	100	0	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	98	1	2	131
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	97	1	1	68
	Afd. L, AAS(2)	97	0	3	36
	Afd. V, KH(3)	100	0	0	27
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	98	1	2	132

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	89	8	2	95
	2 gange	96	0	4	24
	3 gange	86	14	0	7
	Mere end 3 gange	67	33	0	3
Ugedag	Mandag	91	9	0	23
	Tirsdag	86	7	7	29
	Onsdag	85	12	4	26
	Torsdag	94	6	0	18
	Fredag	75	25	0	4
Tidligere indlagt	Ja	100	0	0	9
	Nej	89	8	2	121
Søgt information	Har søgt information	88	10	3	40
	Har ikke søgt information	91	7	2	86
Køn	Mand	93	3	3	60
	Kvinde	87	11	1	70
Bopæl	Indenamtspatienter	91	7	2	127
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	88	9	3	32
	40-59 år	91	7	2	44
	60-69 år	90	10	0	29
	70-79 år	90	5	5	21
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	91	8	2	117
	Ikke dansk	75	13	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	3	3	33
	Erhvervsudd./håndværker	95	3	3	37
	Videregående uddannelse	87	13	0	52
	Andet	83	17	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	8	2	129
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	88	9	3	67
	Afd. L, AAS(2)	89	8	3	36
	Afd. V, KH(3)	96	4	0	26
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	90	8	2	130

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	88	8	3	95
	2 gange	95	5	0	22
	3 gange	86	14	0	7
	Mere end 3 gange	33	33	33	3
Ugedag	Mandag	96	4	0	24
	Tirsdag	81	15	4	27
	Onsdag	81	15	4	26
	Torsdag	84	11	5	19
	Fredag	67	0	33	3
Tidligere indlagt	Ja	88	13	0	8
	Nej	88	8	3	120
Søgt information	Har søgt information	85	10	5	39
	Har ikke søgt information	90	8	2	86
Køn	Mand	86	14	0	57
	Kvinde	90	4	6	71
Bopæl	Indenamtspatienter	88	9	3	125
	Udenamtspatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	88	9	3	34
	40-59 år	90	5	5	42
	60-69 år	79	18	4	28
	70-79 år	95	5	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	89	8	4	114
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	6	0	33
	Erhvervsudd./håndværker	97	3	0	34
	Videregående uddannelse	77	15	8	52
	Andet	100	0	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	9	3	127
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	90	7	3	69
	Afd. L, AAS(2)	82	15	3	34
	Afd. V, KH(3)	92	4	4	24
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	88	9	3	128

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	95	4	1	91
	2 gange	100	0	0	23
	3 gange	100	0	0	6
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Ugedag	Mandag	95	5	0	19
	Tirsdag	96	4	0	27
	Onsdag	100	0	0	24
	Torsdag	95	5	0	19
	Fredag	100	0	0	4
Tidligere indlagt	Ja	100	0	0	9
	Nej	96	3	1	115
Søgt information	Har søgt information	97	3	0	39
	Har ikke søgt information	95	4	1	81
Køn	Mand	97	3	0	58
	Kvinde	95	3	2	66
Bopæl	Indenamtspatienter	97	2	1	121
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	94	6	0	34
	40-59 år	98	2	0	41
	60-69 år	96	4	0	26
	70-79 år	100	0	0	19
	80 år eller mere	50	0	50	2
Modersmål	Dansk	96	3	1	110
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	91	6	3	32
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	0	35
	Videregående uddannelse	98	2	0	49
	Andet	86	14	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	3	1	123
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	94	5	2	63
	Afd. L, AAS(2)	100	0	0	33
	Afd. V, KH(3)	96	4	0	27
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	96	3	1	124

Førløb din dagpatientbehandling uden spildtid?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	72	16	11	98
	2 gange	75	17	8	24
	3 gange	100	0	0	7
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Ugedag	Mandag	71	21	8	24
	Tirsdag	90	10	0	29
	Onsdag	67	11	22	27
	Torsdag	78	11	11	18
	Fredag	75	25	0	4
Tidligere indlagt	Ja	67	22	11	9
	Nej	76	15	10	124
Søgt information	Har søgt information	71	20	10	41
	Har ikke søgt information	77	13	10	88
Køn	Mand	85	10	5	59
	Kvinde	68	19	14	74
Bopæl	Indenamtspatienter	75	15	10	130
	Udenamtspatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	69	26	6	35
	40-59 år	84	9	7	43
	60-69 år	72	14	14	29
	70-79 år	76	14	10	21
	80 år eller mere	67	0	33	3
Modersmål	Dansk	76	14	10	119
	Ikke dansk	56	33	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	69	20	11	35
	Erhvervsudd./håndværker	86	11	3	36
	Videregående uddannelse	75	13	11	53
	Andet	57	14	29	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	15	10	132
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	67	20	13	70
	Afd. L, AAS(2)	97	3	0	36
	Afd. V, KH(3)	65	19	15	26
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	75	15	10	133

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	14	2	95
	2 gange	91	9	0	23
	3 gange	100	0	0	7
	Mere end 3 gange	33	33	33	3
Ugedag	Mandag	91	9	0	23
	Tirsdag	85	11	4	27
	Onsdag	89	11	0	27
	Torsdag	94	6	0	18
	Fredag	50	25	25	4
Tidligere indlagt	Ja	78	22	0	9
	Nej	86	12	3	120
Søgt information	Har søgt information	79	15	5	39
	Har ikke søgt information	88	10	1	86
Køn	Mand	88	12	0	58
	Kvinde	83	13	4	71
Bopæl	Indenamtspatienter	86	12	2	126
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	82	18	0	33
	40-59 år	89	9	2	44
	60-69 år	86	11	4	28
	70-79 år	90	10	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	86	11	3	115
	Ikke dansk	78	22	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	12	3	34
	Erhvervsudd./håndværker	97	3	0	35
	Videregående uddannelse	82	14	4	51
	Andet	43	57	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	13	2	128
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	85	13	1	68
	Afd. L, AAS(2)	85	12	3	34
	Afd. V, KH(3)	85	12	4	26
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	85	12	2	129

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	94	6	0	70
	2 gange	94	6	0	17
	3 gange	100	0	0	6
	Mere end 3 gange	67	33	0	3
Ugedag	Mandag	100	0	0	16
	Tirsdag	88	12	0	25
	Onsdag	95	5	0	19
	Torsdag	100	0	0	12
	Fredag	75	25	0	4
Tidligere indlagt	Ja	88	13	0	8
	Nej	94	6	0	89
Søgt information	Har søgt information	90	10	0	30
	Har ikke søgt information	97	3	0	64
Køn	Mand	89	11	0	47
	Kvinde	98	2	0	50
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	0	95
	Udenamtspatienter	100	0	0	2
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	93	7	0	27
	40-59 år	100	0	0	36
	60-69 år	89	11	0	19
	70-79 år	92	8	0	13
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	95	5	0	86
	Ikke dansk	83	17	0	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	13	0	23
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	0	27
	Videregående uddannelse	93	7	0	44
	Andet	100	0	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	0	96
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	94	6	0	49
	Afd. L, AAS(2)	93	7	0	28
	Afd. V, KH(3)	95	5	0	20
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	94	6	0	97

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	84	15	1	93
	2 gange	87	9	4	23
	3 gange	100	0	0	7
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Ugedag	Mandag	91	9	0	23
	Tirsdag	85	15	0	27
	Onsdag	81	15	4	26
	Torsdag	94	0	6	18
	Fredag	50	50	0	4
Tidligere indlagt	Ja	89	11	0	9
	Nej	86	13	2	118
Søgt information	Har søgt information	80	18	3	40
	Har ikke søgt information	89	10	1	83
Køn	Mand	81	19	0	58
	Kvinde	90	7	3	69
Bopæl	Indenamtspatienter	86	12	2	124
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	69	28	3	32
	40-59 år	95	5	0	43
	60-69 år	96	4	0	28
	70-79 år	80	15	5	20
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	86	12	2	114
	Ikke dansk	75	25	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	18	0	33
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	0	36
	Videregående uddannelse	84	14	2	50
	Andet	50	33	17	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	13	2	126
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	86	12	2	66
	Afd. L, AAS(2)	91	9	0	34
	Afd. V, KH(3)	77	19	4	26
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	86	13	2	127

Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	73	16	11	74
	2 gange	67	22	11	18
	3 gange	83	17	0	6
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Ugedag	Mandag	85	10	5	20
	Tirsdag	58	21	21	19
	Onsdag	70	15	15	20
	Torsdag	69	23	8	13
	Fredag	67	33	0	3
Tidligere indlagt	Ja	89	0	11	9
	Nej	72	18	10	93
Søgt information	Har søgt information	72	19	9	32
	Har ikke søgt information	74	17	9	66
Køn	Mand	73	18	8	49
	Kvinde	74	15	11	53
Bopæl	Indenamtspatienter	74	17	9	99
	Udenamtspatienter	67	0	33	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	74	19	7	27
	40-59 år	74	18	8	38
	60-69 år	71	14	14	21
	70-79 år	71	14	14	14
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	74	16	10	90
	Ikke dansk	57	29	14	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	14	7	28
	Erhvervsudd./håndværker	75	18	7	28
	Videregående uddannelse	71	20	10	41
	Andet	67	0	33	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	17	10	101
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	71	19	10	58
	Afd. L, AAS(2)	79	13	8	24
	Afd. V, KH(3)	74	16	11	19
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	74	17	10	102

Fandt du ventetiden inden du kunne blive behandlet rimelig i forhold til din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	84	0	16	96
	2 gange	91	0	9	22
	3 gange	83	0	17	6
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Ugedag	Mandag	87	0	13	23
	Tirsdag	85	0	15	26
	Onsdag	80	0	20	25
	Torsdag	95	0	5	19
	Fredag	100	0	0	4
Tidligere indlagt	Ja	100	0	0	9
	Nej	85	0	15	119
Søgt information	Har søgt information	88	0	13	40
	Har ikke søgt information	86	0	14	84
Køn	Mand	86	0	14	58
	Kvinde	86	0	14	70
Bopæl	Indenamtspatienter	86	0	14	125
	Udenamtspatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	82	0	18	34
	40-59 år	90	0	10	41
	60-69 år	93	0	7	28
	70-79 år	75	0	25	20
	80 år eller mere	67	0	33	3
Modersmål	Dansk	86	0	14	115
	Ikke dansk	75	0	25	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	91	0	9	33
	Erhvervsudd./håndværker	91	0	9	34
	Videregående uddannelse	85	0	15	53
	Andet	50	0	50	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	0	14	127
	Pårørende	100	0	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	83	0	17	65
	Afd. L, AAS(2)	86	0	14	35
	Afd. V, KH(3)	96	0	4	27
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	86	0	14	128

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	0	100	99
	2 gange	0	100	23
	3 gange	14	86	7
	Mere end 3 gange	33	67	3
Ugedag	Mandag	0	100	24
	Tirsdag	7	93	27
	Onsdag	0	100	27
	Torsdag	0	100	19
	Fredag	0	100	4
Tidligere indlagt	Ja	13	88	8
	Nej	1	99	125
Søgt information	Har søgt information	2	98	41
	Har ikke søgt information	1	99	89
Køn	Mand	2	98	59
	Kvinde	1	99	74
Bopæl	Indenamtspatienter	2	98	130
	Udenamtspatienter	0	100	3
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	0	100	34
	40-59 år	0	100	45
	60-69 år	3	97	29
	70-79 år	5	95	20
	80 år eller mere	0	100	3
Modersmål	Dansk	2	98	120
	Ikke dansk	0	100	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	0	100	33
	Erhvervsudd./håndværker	3	97	37
	Videregående uddannelse	2	98	54
	Andet	0	100	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	2	98	132
	Pårørende	0	100	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	0	100	69
	Afd. L, AAS(2)	6	94	36
	Afd. V, KH(3)	0	100	27
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	2	98	133

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	0	100	97
	2 gange	0	100	23
	3 gange	14	86	7
	Mere end 3 gange	33	67	3
Ugedag	Mandag	0	100	24
	Tirsdag	4	96	25
	Onsdag	0	100	27
	Torsdag	0	100	19
	Fredag	25	75	4
Tidligere indlagt	Ja	0	100	8
	Nej	2	98	123
Søgt information	Har søgt information	3	97	39
	Har ikke søgt information	1	99	89
Køn	Mand	0	100	59
	Kvinde	3	97	72
Bopæl	Indenamtspatienter	2	98	128
	Udenamtspatienter	0	100	3
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	0	100	34
	40-59 år	0	100	43
	60-69 år	3	97	29
	70-79 år	5	95	20
	80 år eller mere	0	100	3
Modersmål	Dansk	2	98	118
	Ikke dansk	0	100	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	0	100	32
	Erhvervsudd./håndværker	3	97	36
	Videregående uddannelse	2	98	54
	Andet	0	100	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	2	98	130
	Pårørende	0	100	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	0	100	69
	Afd. L, AAS(2)	6	94	34
	Afd. V, KH(3)	0	100	27
Dagafsnit i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	2	98	131

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2 eller 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	88	12	98
	2 gange	92	8	24
	3 gange	100	0	7
	Mere end 3 gange	50	50	2
Ugedag	Mandag	96	4	23
	Tirsdag	86	14	29
	Onsdag	88	12	26
	Torsdag	79	21	19
	Fredag	67	33	3
Tidligere indlagt	Ja	89	11	9
	Nej	89	11	123
Søgt information	Har søgt information	83	18	40
	Har ikke søgt information	91	9	88
Køn	Mand	88	12	60
	Kvinde	89	11	72
Bopæl	Indenamtspatienter	89	11	129
	Udenamtspatienter	67	33	3
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	86	14	35
	40-59 år	89	11	45
	60-69 år	89	11	27
	70-79 år	95	5	20
	80 år eller mere	100	0	3
Modersmål	Dansk	88	12	118
	Ikke dansk	89	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	91	9	34
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	37
	Videregående uddannelse	85	15	53
	Andet	86	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	11	131
	Pårørende	100	0	1
Afsnit	Afd. L, KH(1)	90	10	68
	Afd. L, AAS(2)	94	6	36
	Afd. V, KH(3)	78	22	27
Afdeling i alt	Skopienhed, Odder Sygehus	89	11	132

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

Afd. L, KH(1)

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



Rigtig meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ved kikkertundersøgelse: Kunne selv have taget en beroligende pille. Jeg fik ikke noget beroligende. Ellers tilfreds.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fik lidt at vide af min læge, og ellers var der god information på selve dagen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Via tilsendt patientinformation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Kort ventetid, venlige osv...

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja, via pjece.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kunne ønske information om muligheden for kortvarig fuldbedøvelse til gastroskopi.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



God information tilsendt sammen med indkaldelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?



Utrolig dårlig skiltning til afdelingen.

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



Meget sødt personale.

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



Personalet var søde og forstående. Fik lov til at have en dør stående åben. Jeg lider af klaustrofobi.

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



Udmærket.

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



Ja! Men for lang ventetid!

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



Lidt lang ventetid.

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



Utroligt søde sygeplejersker.

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



Smil og venlighed.

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



Jeg måtte vente i cirka 45 minutter, hvilket dog blev undskyldt.


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



Alt for lang ventetid. Hver gang 1½ time efter mødetidspunktet.

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

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

 *Var igennem en meget ubehagelig kikkertundersøgelse af maven. Lå med drop i armen, men havde ikke en chance for at gøre personalet opmærksom på at aktivere droppet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Bestemt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Naturligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ja, jeg synes det var dejligt ikke at skulle være der længere.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg har kun været til en enkelt undersøgelse.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Man fandt ikke ud af, hvad jeg fejler, og det var jo formålet med min henvendelse til Århus-hospitalet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Det havde jeg ønsket og ventet på i et år - på Århus Kommunehospital - som derefter henviste til Odder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Jeg blev viderevisiteret til Kommunehospitalet. Kunne jeg så ikke være kommet der fast.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget!

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Sygeplejerskerne OK.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Bedøvelse ved gastroskopi i halsen virkede ikke i den ene side - man bør have en blok, så man kan kommunikere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Lægen var utrolig god til at informere mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ja, det gjorde de helt sikkert.

Meget af det jeg sagde var ret irrelevant, men de lyttede alligevel.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg følte mig ikke som klient.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Rolig og behagelig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Helt OK!

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Opererende læge var direkte uforskammet og diskuterede min situation med sygeplejersken ude på gangen. Pårørende sad der.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget, tog sig god tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægen besvarede selv sine spørgsmål, hvis jeg tøvede for at tænke mig om.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Oplevede at der var god tid til samtale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Meget tålmodig, interesseret og kompetent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Mand

Var plejepersonalet gode til deres fag?

 *Det var en meget ubehagelig undersøgelse. Jeg kunne være blevet bedøvet/have fået beroligende medicin, men fik indtryk af, at det ikke var nødvendigt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Støttede meget op omkring situationen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Svært egentlig at svare på! Men alt OK.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Over al forventning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Storartet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Gode.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg fik en kanyle forkert i hånden, så jeg havde en meget dårlig hånd i en måned.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Meget opmærksomme og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Meget tålmodig, interesseret og kompetent.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?



Det var alletiders, ingen spildtid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ventetid. Dog forstår jeg, at ventetid kan blive længere end regnet med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



For lang bustur.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Efter undersøgelsen skulle der gå 20 minutter, til lægen kom og snakkede med mig. Der gik næsten 2 timer. Det eneste minus!!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventede 1 time.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Havde en lidt sen tid på fastende mave og blev yderligere udsat (pga evt. noget akut?), så der var lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



2 timers forsinkelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Helt unormalt effektivt - super godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventede cirka 1 time inden behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der var kun 10 minutters forsinkelse - det var okay.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg kom ind en halv time forsinket.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



En times ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ventetid på grund af manglende information fra Århus Kommunehospital.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Dog lidt langt til Odder Sygehus, hvis man ikke har bil.

Respondentens svar: Ja

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)



Forstående orientering.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja, informationen om undersøgelsen var helt i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja, udmærket.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Lægen snølede igen, og da han var lidt uforskammet, valgte jeg at gå og få besked af egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Blev grundigt informeret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg synes godt, man ved mavesår kan give kostvejledning, uden at der bliver spurgt direkte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke om bivirkninger. Ellers var det OK.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Vældig god information!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, men jeg var groggy efter behandlingen, da lægen gav mig resultatet. Men min kone var med og hørte det også.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Spørgsmål: 16

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



Jeg har kun talt med én læge og én sygeplejerske.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde




Kun talt med læge angående information/undersøgelse/sygdom.

Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

 *Information om svar på vævsprøver svarede ikke til den information, min praktiserende læge efterfølgende har givet.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ja, udmærket.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Jeg var bagefter noget omtåget, men talte med lægen to dage efter - meget fint.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg fik besked om, hvad jeg ikke fejlede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Ja, af en meget dygtig og behagelig læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Gode.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



Praktiserende læge meget skeptisk med hensyn til behandlingen.

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



Meget er sendt videre i systemet.

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



Måtte selv referere til undersøgelserne hos min læge.

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



Ja, der har ikke været noget, udover ventetiden.

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



Jeg forstod ikke hvorfor jeg skulle på Kommunehospitalet. På Kommunehospitalet lavede de igen samme undersøgelse og ikke den scanning, som de vurderede unødvendig - spildtid.

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



Nej. Egen læge gav mig forkerte oplysninger vedrørende det sygehus, der skulle undersøge mig, men jeg fik god besked fra Odder.

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



Her snølede lægen igen med besked. 14 dage udover det sygeplejersken lovede.

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



Gode.

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

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



Der blev udvist stor hensynsfuldhed og kompetence.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg mener sygehuset har en god ånd og venlige ansatte.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det var et dejligt sted at komme. Ingen ventetid, hyggelige lokaler, rart personale + læger.

Skulle jeg få brug for Odder Sygehus igen, vil jeg føle en vis lettelse ved at komme der.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Et rart sted at komme! Godt sygehus! Lukket nu - ÆV.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Acceptabel ventetid. Utilstrækkelig orientering om beroligende medicin.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg føler, at jeg har fået en meget god behandling de tre gange jeg har været i Odder.

Jeg har haft samme læge alle gange og er blevet fortrinsvis godt behandlet af såvel læge som af det øvrige personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi jeg synes, at det gik godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Afdelingen var pæn og ren. Personalet var imødekommende, professionelt og empatisk.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Sygeplejersken gav en meget fin beskrivelse af undersøgelsen.

Lægen virkede meget kompetent og behagelig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Er enormt dårlig til alt med sygehuse.

Det eneste der var trælst, var selve undersøgelsen, men det er jo ingens skyld.

Havde et positivt indtryk... Måske jeg kommer igen!

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



Indkaldelsesbrev var lidt diffus. Der stod kirurgisk dagafsnit i øverste højre hjørne. Først længere nede stod der medicinsk dagklinik. Det bevirkede, at vi gik forkert. Det var vi ikke de første, der havde gjort.

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



Kom til til den aftalte tid og fik en kompetent og venlig betjening.

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



De er gode til deres arbejde. Behagelig oplevelse, bortset fra at jeg burde have fået beroligende medicin.

Hvorfor kan de ikke lave samme undersøgelse som Kommunehospitalet. To gastrokopier var unødvendigt.

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



Både læge og sygeplejersker var fantastisk søde og hjælpsomme - både før, under og efter skopiundersøgelsen. Og meget forstående overfor det ubehagelige.

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



Fordi jeg har fået en særdeles fin og medmenneskelig behandling. Dertil var personalet fagligt kompetente.

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



Fordi det var et utroligt sødt personale (udenlandsk læge).

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



Jeg synes personalet var søde og rare at tale med.

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



For gode idéer.

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



Fordi jeg følte mig godt behandlet.

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



Jeg fik en udmærket behandling, skønt jeg slet ikke ønskede at komme til Odder. Tværtimod var det mærkeligt at sende mig til Odder, når jeg bor ved siden af sygehusene i Århus. Tænk også på min alder.

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



Sygeplejerskerne var hjælpsomme og rare. Den unge læge, der har undersøgt mig, var lyttende og gav mig en grundig forklaring under undersøgelsen og også hvad angår medicinen. Omgivelserne på venteværelset, som lys, farve og musik, var også behagelige og pragtfulde synes jeg.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: Uoplyst Køn: Mand



God behandling.

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



Det passede til min forventning.

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



Ros for deres udførte arbejde.

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



Fordi alle jeg var i kontakt med var så søde og forstående, og da jeg er en meget 'bange' patient, er det guld værd, så man føler tryghed. Lægen var meget venlig og dygtig.

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



Alt i alt en positiv oplevelse og et pænt sted.

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




Mit antal stjerner er givet for behagelig behandling fra alle jeg kom i kontakt med, og fordi jeg er tryk ved at være i et nær område og et kendt sted. Det er overskueligt.

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




Glad, positivt personale. Også medfølelse når der, som for jeg, var lang, lang forsinkelse.


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

 *Alle var flinke og venlige, men jeg blev kun undersøgt for én sygdom, som jeg ikke led af. Formålet med undersøgelsen var jo at finde ud af, hvad jeg fejler, og det skete ikke.*


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

 *Fordi læge og assistent var særdeles beroligende - helt fantastisk flinke, utroligt gode til at få mig til at slappe af, så undersøgelsen var overstået på ganske få minutter.*

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

 *'Enestående' hvis lægen havde opført sig professionelt, men han trækker meget ned. De andre var en utroligt positiv oplevelse, og det skal siges, at jeg har hospitalsangst.*


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

 *Venligt og imødekommende personale.*


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

 *Jeg blev godt behandlet uden dumme kommentarer.*

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

 *Behagelige at tale med, gode informationer vedrørende sygdom.*

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

 *Jeg oplevede uprofessionel forberedelse af foto udstyr (der manglede papir i 'maskinen') i forbindelse med gastroskopi, som medførte cirka fem minutter ekstra med 'såret' i spiserøret til mavesækken!*


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

 *Jeg følte mig meget tryk og meget velkommen. Blev mødt af smilende personale.*

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

 *Jeg var på afdelingen i 30 minutter cirka, og i den periode gik det hele fint.*

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

 *- Fordi der er nogle personer, der tager mere tid til behandlingen og undersøgelsen end de andre.*

- Min egen læge var ikke tilfreds med forklaring til min undersøgelse.

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



Fordi jeg synes det var godt, bortset fra det med hånden.

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



Meget dygtige og hjælpsomme og forstod at berolige mig under undersøgelsen.

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



Fordi jeg følte mig godt behandlet.

Kunne man ringe til patienterne med besked, når dagsplanen skrider?

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



'Kun' 4 på grund af ventetiden - 5 kvarter.

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



Fordi jeg alt i alt var godt tilfreds.

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



Meget rart og trygt at blive modtaget/behandlet venligt, roligt og med respekt af både læge og plejepersonale, som lyttede og gav sig tid til forklaringer på undersøgelser, fund og videre planer.

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



De var meget rolige og søde.

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



Jeg var lidt nervøs, da jeg kom, men det gik hurtigt over. Hele personalet var søde og flinke, og det var en rar og dygtig læge.

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



*Hyggelig læge + plejere.
Fik tillid til de ansatte.*

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



Svært at finde.

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



Flink læge der talte lidt gebrokkent.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Kommentarer til

Afd. L, AAS(2)

Spørgsmål: 8

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



Vidste jeg skulle have koloskopi - men kendte ikke yderligere til forløbet inden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Undersøgelsen kunne ikke gennemføres. Udstyr/instrumenter fandtes ikke, så undersøgelsen skal ske senere i Århus grundet mangler.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Jeg synes godt, de kunne informere bedre om, hvornår og hvordan man vil få svarene på undersøgelserne. Det kan dog godt være, jeg har været lidt omtumlet, og de har sagt det. Det tør jeg ikke afvise.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Manglede resultat på prøver. Rykkede to gange. Først svar efter 29 dage.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Jeg synes godt de kunne have fortalt lidt mere omkring undersøgelsen. Lidt mere info omkring min mave, og hvorfor man kan have det sådan, og om man kan gøre noget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Var plejepersonalet gode til deres fag?



Absolut professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Læge NN var særdeles dygtig til koloskopi. Jeg har aldrig fået så nænsom behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Sygeplejersken var meget sød. Holdt mig i hånden!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De understregede, at jeg ikke behøvede at være bange for, at det var for overfladisk, for lægerne var professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 15

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



Er ikke færdig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Det var læge NN, der undersøgte mig, og det var helt anderledes end ved tre tidligere undersøgelser. Dette var meget utrygt. Det forgik lynhurtigt (20 minutter).

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 17

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



2 timer i bus for at komme hjem er dog lang tid efter den slags undersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Jeg fik ingen besked, blot stod der 'normalt' på skemaet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 18

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



Meget dårlig information om resultat og videre undersøgelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde












Da jeg forlangte en samtale, sagde læge NN: "Du har hverken flere eller færre cyster, end de andre 40% af befolkningen, jeg ved bedst for jeg er...". Dette var meget arrogant.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

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

-  *Jeg synes, det har været godt. Dog synes jeg, det var for dårligt, at jeg selv måtte ringe for at få en aftale med en læge angående resultatet af undersøgelsen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *God ankomst. Vel modtaget. Stille og rolig forklaring på måden det hele blev fremlagt. Dejligt at have én til at holde i hånden og trøste, når det gør ondt. Godt personale. TAK!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har været tilfreds med hele behandlingsforløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Venlig behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Modtagelse og personale OK. Derefter alt meget dårligt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hospitalet bør absolut fortsætte.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *- Ny læge hver gang.
- Ikke lige rutinerede.
- Skulle selv spørge for at få relevant information.
- Indlagt ved fejltagelse angående at jeg ikke selv kunne styre min diabetes.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi læge og sygeplejerske var dygtige, nænsomme og hurtige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Der var 'styr på tingene', og man følte, at der var tid til den enkelte patient på trods af travlhed.*
Professionel behandling.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ingen ventetid, utroligt venligt personale og læger. Alle var både venlige og smilende + meget positive både overfor mig og min mand.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På trods af sygdommen var det meget positivt at møde til samtale og behandling. Alle har givet en usædvanlig god behandling. Jeg er meget tilfreds med forløbet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ingen ventetid, utrolig god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kan ikke gøres bedre.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det var første gang, jeg var på Odder Sygehus, og kan kun sige, at jeg fik et godt indtryk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



På grund af den effektive måde at afvikle behandlingsforløbet på. Specifikt hjælpespersonalet var venlige og imødekommende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg synes det passede.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Venligt og professionelt personale.

Godt informationsniveau før og efter undersøgelse.

Ingen ventetid, effektivt forløb af undersøgelse, men uden 'stress følelse'.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg føler, at de havde helt styr på min behandling, og den var meget positiv.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg fik den information, jeg havde brug for, og man gav mig tid til at komme mig efter undersøgelsen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



*4 stjerner til sygeplejerskerne og 1 stjerne til læge NN.
Selvom man er læge, kan man ikke tillade sig en sådan optræden!*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst


Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Kommentarer til


Afd. V, KH(3)

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

 *Undersøgelsen var bare én af flere, og selvom jeg vidste, hvad den gik ud på, så savnede jeg at vide, hvad formålet med alle undersøgelserne var.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg troede jeg skulle til fuld lobskopi, men jeg skulle til forundersøgelse først.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi jeg har prøvet det flere gange.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik mig en ordentlig overraskelse, da jeg fandt ud af, hvor ondt det gjorde i forhold til, hvad I havde sagt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Vidste at jeg skulle have foretaget en skopiundersøgelse, men ikke hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Hospitalets vejledningsark og arket i medicinæsken divergerede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?



Meget venligt personale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nogle meget søde gamle sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg synes det er utilfredsstillende ikke at kunne få oplyst cirka hvor lang ventetid der vil være.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Alle var meget imødekommende og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Især fordi jeg bor i Århus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 11

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Deres smertebehandling var slet ikke tilfredsstillende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Det gjorde modbydeligt ondt, og jeg fik ikke nok smertestillende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Læger har jo af og til lidt travlt. Lidt for meget måske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Den læge der undersøgte mig var meget grundig i sine spørgsmål og undersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Var plejepersonalet gode til deres fag?



Ja meget, og gode ved én.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Var meget søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Plejepersonalet var OK, bortset fra at sygeplejersken ikke kunne stikke mig til drop (har faktisk stadig ondt 1 måned efter). Det kan vist ske for alle, så det lægger jeg ikke noget i.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



En læge og en sygeplejerske modtog mig til undersøgelsen og var meget søde. Midt i det hele var der yderligere to damer til stede, som ikke havde hilst. Jeg aner ikke, hvad de skulle og følte det meget ubehageligt, da det i forvejen for mig er en undersøgelse, der krænker min blufærdighed.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?



Kort ventetid, men lidt ventetid vil aldrig kunne undgås.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Cirka ½ times ventetid. Men derefter hurtigt, effektivt og perfekt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det var fint, at man kom til som planlagt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De var cirka halvanden time forsinket.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ventede i tre timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg havde en tid 11.30, men kom først til cirka 13.10. Det havde været rart at vide, så jeg kunne have gået en tur eller noget i stedet for at vente i et venteværelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg kom til på nøjagtig det aftalte tidspunkt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lidt lang ventetid, inden jeg kom til.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Vidste det allerede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg vidste ikke, at det gjorde så ondt, og det synes jeg de tog let på. De undervurderede smerterne, man kom ud for.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Efter undersøgelsen fortalte lægen mig intet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Jeg fik en forklaring på mit foreløbige forløb.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 16

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



Talte kun med én læge plus én sygeplejerske.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


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

 *Fik anbefalet noget medicin, som jeg ikke fik at vide, hvorfor var gavnligt. Derfor købte jeg det heller ikke.*


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

 *Fyldestgørende og flot.*


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

 *Har prøvet det før.*


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

 *Det manglede. Jeg tog til min egen læge, da jeg var færdig. Jeg havde megaondt efter jeres behandling.*


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

 *Kræver pårørende som referent, da jeg stadig var påvirket af narkosen og derfor ikke kunne huske alle informationer.*

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

 *Fik at vide, at jeg skulle faste en time efter, og at jeg ikke måtte køre bil.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Jeg bad selv om information!*

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

Spørgsmål: 18

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



Ja, alt var afsluttet på én gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Min egen læge vidste ikke noget om alt det andet, jeg skulle igennem angående denne undersøgelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde












Henvisningen forløb hurtigt, men min egen læge har endnu ikke fået svar på prøverne mere end tre uger efter jeg blev undersøgt. Jeg har dog fået svar på prøverne, da jeg var til konsultation på Kommunehospitalet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

-  *Som sagt føler man sig lidt kastet rundt mellem afdelinger. På intet tidspunkt er der nogen, der har taget sig tid til at forklare, hvad de enkelte undersøgelser skulle til for. Men personalet har alle sammen været rare og imødekommende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Alt virkede såmænd som det skulle!
Dog: det telefonnummer, der var angivet til afdelingen, passede ikke. Det gjorde telefontiden heller ikke. Jeg havde faktisk store problemer med at få ringet dertil, for at høre, om jeg skulle til fuld løbskopi.
Kørevejledningen til sygehuset var fin. Men der kunne godt have været en anvisning af, hvordan man fandt afdelingen, efter man havde fundet sygehuset.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg følte virkelig, at her havde man tid til også at tale med folk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der var ro, orden, saglighed og grundig orientering. Både inden undersøgelsen og efter.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Dejligt lille sted med god behandling + godt personale. Man 'bliver ikke væk' som på Århus Kommnehospital.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det der var galt var dårlig behandling angående smerterne i forbindelse med undersøgelserne og efterfølgende, da jeg skulle hjem.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det er altid et problem, at den tid man har fået i praksis kun er vejledende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg synes, at både læger og personalet var utroligt flinke og diskrete.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



- Professionelt personale.
- God information før, under, efter.
- God atmosfære.

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



Har altid fået en virkelig god behandling på Odder Centralsygehus (synd og skam, at det skulle lukkes)!!

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



Sødt personale, gode omgivelser indenfor, men alt for meget ventetid og for lidt efterfølgende information om, hvad der var sket.

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



Nu synes jeg 'enestående' er et voldsomt ord, så derfor har jeg krydset af i 'godt', men jeg har intet at klage over.

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



Der er gået over 2 uger siden undersøgelsen, og jeg venter stadig på svar. Det er lidt utilfredsstillende.

Ellers er jeg meget tilfreds med forløbet!
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



- Jeg har i forvejen haft et utal af læger, og fik på Odder føjet endnu én til listen... Jeg kunne godt have ønsket ikke at skulle møde en ny.
- En præsentation af de mennesker, der deltager ved ens undersøgelse, må være det mindste at forlange.
- Det er nervepirrende at sidde i et venteværelse, så om muligt information om ventetid.

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



Jeg har fået lavet to undersøgelser og har udelukkende mødt rare, informative og meget dygtige mennesker. Det føltes rart at komme; god stemning og en klar fornemmelse af, at man arbejdede sammen. Flot!

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



Jeg har været godt tilfreds med Odder Sygehus' behandling og deres venlige personale. Kan ikke give fem stjerner, da jeg kun har været til undersøgelse en enkelt gang.

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



Rare og kompetente læger og sygeplejersker.

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



Mangler kørselvejledning til 'døren' - vi kom ind af bagdøren!

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



Jeg skulle have hørt fra afdelingen efter 14 dage. Nu 35 dage efter har jeg stadig intet hørt.

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



Søde, venlige og positive personer. Det er vigtigt med nærkontakt og små afdelinger, så man føler en vis tryghed.

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



Alt forløb professionelt og i en meget behagelig atmosfære - en virkelig god oplevelse.

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



Rimelig god behandling.

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